

## SUPERINTENDENCIA REG.DEP.POLICIA FEDERAL- RN

**Estudo Técnico Preliminar 31/2025****1. Informações Básicas**

Número do processo: 08420.006159/2025-65

**2. Descrição da necessidade**

- 2.1. Necessidade de contratação de Empresa especializada para prestação de serviços, de operação da infraestrutura de TIC, atendimento a usuários de TIC.
- 2.2. A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para garantir a disponibilidade, integridade, resiliência e segurança, de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão.
- 2.3. O atendimento aos usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.
- 2.4. Os serviços são passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e se constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos da Polícia Federal, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções das Unidades da Polícia Federal.
- 2.5. Os serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.
- 2.6. Os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são considerados soluções de TIC e devem se orientar pelos dispositivos constantes da IN SGD/ME nº 94, de 2022.
- 2.7. Motivação/Justificativa
- 2.7.1. A Contratação dos serviços de operação da infraestrutura de TIC, e de atendimento a usuários de TIC, são necessários para manter os recursos de tecnologia das informações em funcionamento, na Polícia Federal.
- 2.7.2. A Polícia Federal no Rio Grande do Norte, não possui em seus quadros, servidores qualificados para atendimento da demanda.
- 2.7.3. A contratação é necessária para manter em funcionando a infraestrutura de rede, contemplando servidores de rede, switch, e cabeamento, e para prestar suporte ao usuário de TIC na instalação de software, manutenção do parque de equipamento, e acesso as plataformas de soluções web.
- 2.7.4. O suporte de TIC da SR/PF/RN vem sendo prestado pelo contrato Nº **20/2023-SR/PF/RN**, Processo SEI 08420.002735/2023-33, porém o contrato vai vencer e a empresa não tem mais interesse em renovar, além disso a SRRN e a Delegacia de Mossoró tem interesse em acrescentar algumas melhorias ao contrato de TIC, com o intuito de atender melhor as necessidades da Polícia Federal no Rio Grande do Norte, pelos motivos apresentados a seguir:
- 2.7.4.1. Necessidade de diminuir o tempo de atendimento inicial do chamado, para evitar que o usuário de TIC fique com suas atividades interrompidas por tempo prolongado.
- 2.7.4.2. Atualização do parque de equipamentos.
- 2.7.4.3. Necessidade de exigência de certificações técnicas da Empresa Contratada, e dos profissionais dessa empresa, para que o serviço seja prestado dentro das normas de segurança da Polícia Federal.
- 2.7.4.4. Necessidade de ajustes nas condições de prestação dos serviços, para garantir uma maior qualidade no suporte de TIC.
- 2.7.4.5. A última licitação foi prejudica em virtude de redução orçamentara, o que obrigou a flexibilização de algumas exigências contratuais, o que vem impactando negativamente na qualidade dos serviços prestado, observa-se ainda que a PF no quer evitar rotatividade nos funcionários da empresa contratada que pode ocorrer em virtude de problemas salariais, o que além de impactar na qualidade dos serviços pode comprometer a segurança da informação.

**2.8. Dos itens necessários a nova contratação**

- 2.8.1. Serviço de Suporte na Operação e Manutenção da Infraestrutura de TIC.
- 2.8.2. Serviço de Suporte ao usuário de TIC.

### 3. Área requisitante

| Área Requisitante | Responsável                       |
|-------------------|-----------------------------------|
| NTI/SR/PF/RN      | João Carlos Freire Nogueira Filho |

### 4. Necessidades de Negócio

4.1. Garantir a continuidade dos serviços prestados com suporte em recursos de TIC, para que a Polícia Federal possa exercer as seguintes atividades:

- 4.1.1. Atividades de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras, segurança privada, controle de produtos químicos, controle de armas, registro de estrangeiros, controle migratório e outras de polícia administrativa;
- 4.1.2. Segurança institucional, de grandes eventos, de dignitários e de depoentes especiais;
- 4.1.3. Segurança de Chefe de Missão Diplomática acreditado junto ao governo brasileiro e de outros dignitários estrangeiros em visita ao País;
- 4.1.4. Identificação humana civil e criminal;
- 4.1.5. Emissão de documentos de viagem;
- 4.1.6. Perícia técnico-científica.
- 4.1.7. Investigação criminal no âmbito Federal.

4.2. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Norte.

4.3. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática das Unidades da Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Norte.

4.4. Garantir o atendimento ao público nas diversas Unidades da PF no Estado do Rio Grande do norte, através do fornecimento de suporte de informática especializado.

### 5. Necessidades Tecnológicas

5.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

5.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

5.3. Os serviços são necessários para a operação de infraestrutura de TIC, bem como o atendimento a usuários de TIC.

5.4. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

5.5. O atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.

5.6. Os serviços devem atender as seguintes necessidades tecnológicas:

- 5.6.1. Gerenciamento de Serviços de TIC;
- 5.6.2. Sustentação de Aplicações;
- 5.6.3. Armazenamento e Backup;
- 5.6.4. Sustentação de Banco de Dados;
- 5.6.5. Administração de Dados;
- 5.6.6. Conectividade e Comunicação;
- 5.6.7. Segurança de TIC;
- 5.6.8. Monitoramento de Serviços de TI;
- 5.6.9. Suporte Técnico de Microinformática.

5.7. Alinhamento com a contratação da DTI/PF.

## 6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

### 6.1. Requisitos de Negócio:

6.1.1. Garantir a continuidade dos serviços prestados com suporte em recursos de TIC, para que a Polícia Federal possa exercer as seguintes atividades:

- 6.1.1.1. Atividades de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras, segurança privada, controle de produtos químicos, controle de armas, registro de estrangeiros, controle migratório e outras de polícia administrativa;
- 6.1.1.2. Segurança institucional, de grandes eventos, de dignitários e de depoentes especiais;
- 6.1.1.3. Segurança de Chefe de Missão Diplomática acreditado junto ao governo brasileiro e de outros dignitários estrangeiros em visita ao País;
- 6.1.1.4. Identificação humana civil e criminal;
- 6.1.1.5. Emissão de documentos de viagem;
- 6.1.1.6. Perícia técnico-científica.
- 6.1.1.7. Investigação criminal no âmbito Federal.

### 6.2. Requisitos de Capacitação:

- 6.2.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo 8 horas de duração.
- 6.2.2. Identificada a necessidade de treinamento das equipes da contratada, na utilização da plataforma de Gestão de Suporte da Polícia Federal.

### 6.3. Requisitos Legais:

- 6.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal.
- 6.3.2. Lei nº 14.133/2021: estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
- 6.3.3. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
- 6.3.4. Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021: Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- 6.3.5. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD): dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- 6.3.6. Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019: regulamenta os novos procedimentos para realização do pregão eletrônico nas aquisições de bens e contratações de serviços comuns, inclusive serviços comuns de engenharia, bem como dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- 6.3.7. Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
- 6.3.8. Caderno de Logística pesquisa de Preços do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos.
- 6.3.9. PORTARIA SE/MJSP Nº 1.606/2024: Regulamenta o processo administrativo e as diretrizes para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços, no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública.
- 6.3.10. Instrumento de Padronização da AGU para contratações de TIC.
- 6.3.11. Templates e Listas de Verificação elaborados pelo órgão central do SISP.

#### **6.3.12. Vedação à participação de cooperativas:**

A vedação à participação de sociedades cooperativas no presente certame fundamenta-se na incompatibilidade entre o modelo cooperativista e as características do objeto a ser contratado. O objeto consiste na prestação de serviços continuados de suporte à infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), em níveis especializados (2º e 3º níveis), os quais demandam atuação contínua, cumprimento de níveis mínimos de serviço (SLAs), integração com a equipe técnica da Administração e observância de diretrizes operacionais específicas do órgão.

Tais características implicam necessidade de coordenação, controle e direcionamento técnico das atividades, elementos que configuram, na prática, subordinação operacional, incompatível com a autonomia inerente ao regime cooperativista.

Ademais, a execução contratual exige alocação estável de profissionais, com possibilidade de substituição imediata, controle de desempenho individual e responsabilização direta por falhas na prestação do serviço, o que não se coaduna com a estrutura jurídica das cooperativas, que não mantêm vínculo empregatício com seus cooperados.

Ressalta-se, ainda, o risco de utilização indevida de cooperativas como mera intermediadora de mão de obra, situação já rechaçada pelos órgãos de controle, por configurar burla à legislação trabalhista e potencial responsabilização subsidiária da Administração Pública.

Diante disso, com fundamento nos princípios da eficiência, da segurança jurídica e da adequada execução contratual, conclui-se pela inviabilidade técnica da participação de cooperativas no presente certame, razão pela qual se justifica a restrição prevista no edital, nos termos do art. 9º da Lei nº 14.133/2021 e da jurisprudência do Tribunal de Contas da União.

#### 6.4. Requisitos Temporais:

- 6.4.1. A implantação dos serviços em pleno funcionamento, deverá ocorrer em até 30 dias corridos, após a confirmação do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada.
- 6.4.2. A apresentação do preposto, pela contratada, deverá ocorrer em até 10 dias corridos, após a confirmação do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada.
- 6.4.3. A apresentação das equipes da contratada, com todas as certificações e com a documentação exigida, deverá ocorrer em até 20 dias corridos, após a confirmação do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada.
- 6.4.4. As certificações exigidas para a contratada, deverão ser apresentadas no momento da assinatura do contrato, enquanto as certificações exigidas para as equipes da contratada, deverão ser apresentadas em até 20 dias corridos, após a confirmação do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada.
- 6.4.5. A reunião inicial do contrato será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10(dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.
- 6.4.6. O período de adaptação será de 1 (um) mês, e terá início no primeiro dia de medição do contrato.
- 6.4.7. Dos prazos máximos para início de tratamento e para solução do chamado de suporte, pela Contratada:

| <b>Prioridade</b> | <b>TIT – Tempo de Início do tratamento do Chamado de Suporte(TIT)</b> | <b>TMS – Tempo Máximo para Solução do Chamado de Suporte(TMS)</b> |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 1 (maior)         | Em até 5 Minutos                                                      | 1 Hora                                                            |
| 2                 | Em até 30 Minutos                                                     | 2 Horas                                                           |
| 3                 | Em até 30 Minutos                                                     | 4 Horas                                                           |
| 4                 | Em até 30 Minutos                                                     | 8 Horas                                                           |
| 5 (menor)         | Em até 30 Minutos                                                     | 24 Horas                                                          |

#### 6.5. Requisitos de Segurança e Privacidade:

- 6.5.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.

#### 6.6. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais:

- 6.6.1. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

- 6.6.1.1. Utilização de uniformes e crachá, nas dependências da contratada.
- 6.6.1.2. Observação da legislação ambiental.
- 6.6.1.3. Atendimento em língua portuguesa do Brasil.

#### 6.7. Requisitos da Arquitetura Tecnológica:

- 6.7.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.
- 6.7.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.
- 6.7.3. Os serviços são necessários para a operação de infraestrutura de TIC, bem como o atendimento a usuários de TIC.
- 6.7.4. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.
- 6.7.5. O atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.
- 6.7.6. Os serviços devem atender as seguintes necessidades tecnológicas:
- 6.7.6.1. Gerenciamento de Serviços de TIC;
  - 6.7.6.2. Sustentação de Aplicações;
  - 6.7.6.3. Armazenamento e Backup;
  - 6.7.6.4. Sustentação de Banco de Dados;
  - 6.7.6.5. Administração de Dados;
  - 6.7.6.6. Conectividade e Comunicação;
  - 6.7.6.7. Segurança de TIC;

- 6.7.6.8. Monitoramento de Serviços de TI;
- 6.7.6.9. Suporte Técnico de Microinformática.

#### 6.8. Requisitos de Projeto e de Implementação:

6.8.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

- 6.8.1.1. Assinatura do contrato;
- 6.8.1.2. Apresentação das certificações exigidas pela contratante;
- 6.8.1.3. Emissão da Ordem de Serviço pela contratante;
- 6.8.1.4. Apresentação da equipe da contratada, junto com a documentação exigida;
- 6.8.1.5. Treinamento e ambientação da equipe da contratada;
- 6.8.1.6. Início dos serviços.

#### 6.9. Requisitos de Implantação:

6.9.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

- 6.9.1.1. O fornecimento do serviço fica condicionado a emissão da Ordem de Serviço pela Contratante;
- 6.9.1.2. A implantação do serviço não deverá impactar em interrupção no suporte técnico ao usuário de TIC ou a infraestrutura de TIC.
- 6.9.1.3. O início das atividades deverá ser precedido da apresentação pela contratada, das equipes, e da documentação exigida.
- 6.9.1.4. A equipe da contratada deverá receber treinamento no uso da plataforma de gestão de suportes, antes do início dos serviços.

#### 6.10. Requisitos de Garantia e Manutenção

6.10.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

#### 6.11. Requisitos de Experiência Profissional:

- 6.11.1. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, e certificados, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;
- 6.11.2. Necessidade de apresentação de certificados, que comprovem a experiência da empresa na prestação de serviços continuados de TIC.
- 6.11.3. Certificação Obrigatória, que deve ser apresentada na assinatura do contrato:

6.11.3.1. ISSO/IEC 20.000-1.

#### 6.12. Requisitos de Formação da Equipe:

6.12.1. Preposto:

- 6.12.1.1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
- 6.12.1.2. Possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
- 6.12.1.3. Possuir certificação COBIT 5 ou superior.
- 6.12.1.4. Possuir 3 (três) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC, e a infraestrutura de TIC, através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.
- 6.12.1.5. Ter Conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT.

6.12.2. Equipe de Governança de controle de suporte – Perfil 1:

- 6.12.2.1. Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior completo, em qualquer área de tecnologia da informação, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 6.12.2.2. Certificado ITIL.

6.12.3. Equipe de serviços continuados de suporte técnico aos usuários de tecnologia da informação e comunicação – Perfil 2:

- 6.12.3.1. Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior completo, em qualquer área de tecnologia da informação, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 6.12.3.2. Certificado ITIL.
- 6.12.3.3. Com 5 anos de experiência em atividades de suporte de informática ao usuário de TIC, sistemas operacionais Windows 10 ou superior, Microsoft Office 365 ou superior, sistema de CFTV, telefonia IP, impressoras, e manutenção de desktops e notebooks. A experiência deverá ser comprovada através da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), onde o profissional deverá estar registrado como Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior ou equivalente.
- 6.12.3.4. Certificação Microsoft 365 voltada para instalação e suporte no Windows 10 PRO ou superior.

#### 6.12.4. Equipe de serviços continuados de Operação da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação – Perfil 3:

6.12.4.1. Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior completo, em qualquer área de tecnologia da informação, voltado para infraestrutura de rede, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

6.12.4.2. Certificado ITIL.

6.12.4.3. Com 03 (três) anos de experiência em instalação, configuração e manutenção de servidores de rede, virtualização, armazenamento, equipamentos de rede e demais atividades de infraestrutura de TIC, comprovada por meio da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), com registro compatível com as atividades desempenhadas como Analista de suporte computacional Pleno ou equivalente.

6.12.4.4. Certificação Microsoft AZ-800, a certificação deverá estar válida.

#### 6.13. Requisitos de Metodologia de Trabalho:

6.13.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

6.13.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

6.13.3. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana.

6.13.4. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

#### 6.14. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade:

6.14.1. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

6.14.1.1. Assinatura do Termo de Ciência pelos integrantes das equipes da contratada.

6.14.1.2. Assinatura do Termo de Manutenção de sigilo pela Contratada.

6.14.1.3. Preenchimento dos formulários de solicitação de acesso aos sistemas da Polícia Federal.

6.14.1.4. Fornecimento de documentação para credenciamento das equipes de atuação, da contratada.

#### 6.15. Requisitos de Vistoria:

6.15.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09:00 horas às 17:00 horas.

6.15.2. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

6.15.3. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

6.15.4. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

6.15.5. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

#### 6.16. Outros Requisitos Aplicáveis:

6.16.1. A prestação do serviço implica no deslocamento dos funcionários da contratada, para atender os suportes em todas as unidades da Polícia Federal no Rio Grande do Norte.

6.16.2. O custo com deslocamento e alimentação das técnicas da contratada, são de inteira responsabilidade da contratada.

#### 6.17. Requisitos de Sustentabilidade:

6.17.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

6.17.1.1. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 304, de 2023 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

6.17.1.2. Os bens de informática e/ou automação a serem utilizados na execução dos serviços deverão possuir a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 304, de 2023 ou deverá ser comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

6.17.1.3. Como condição para a aceitação da proposta, o licitante vencedor deverá apresentar uma RELAÇÃO DOS BENS DE INFORMÁTICA E/OU AUTOMAÇÃO que pretende utilizar na execução dos serviços, indicando a MARCA e o respectivo FABRICANTE, bem como as comprovações em relação a tais produtos.

6.17.1.4. O Pregoeiro solicitará ao licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, que apresente ou envie juntamente com sua proposta, sob pena de não aceitação, o documento comprobatório de que os bens de informática e/ou automação a serem utilizados na execução dos serviços atendem aos requisitos de segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética de que trata a Portaria INMETRO nº 304, de 2023.

#### 6.18. Subcontratação:

- 6.18.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.
- 6.19. Garantia da Contratação:
- 6.19.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.
- 6.19.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 6.19.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 6.19.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

## 7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1. A estimativa da demanda segue as recomendações da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

7.2. Levantamento do ambiente - conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025.

7.2.1. Locais de prestação dos serviços e quantidades de Pessoas.

| Localidade                 | Endereço                                                                                       | Distância até SR /PF/RN (Km) | Quantidade de Usuários aproximada |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| SR/PF/RN                   | R. Dr. Lauro Pinto, 155 - Lagoa Nova, Natal - RN, CEP 59064-165                                | 0                            | 300                               |
| DPF/MOS/RN                 | R. Raimundo Leão de Moura, 151 - Nova Betânia, Mossoró - RN, CEP: 59611-320                    | 265                          | 50                                |
| Aeroporto São Gonçalo      | Av. Dr. Ruy Pereira dos Santos, 3100 - Aeroporto, São Gonçalo do Amarante - RN, CEP: 59290-000 | 45                           | 10                                |
| Porto de Natal             | Av. Eng Hildebrando de Góis, 220 - Ribeira, Natal - RN, CEP: 59010-700                         | 8                            | 8                                 |
| Posto de Apoio no Interior | SIGILOSO                                                                                       | SIGILOSO                     | 4                                 |
| Depósito de Macaíba        | Rua Vicente Tavares, nº 2595, Ferreiro Torto, Macaíba - RN                                     | 20                           | 0                                 |

7.2.2. Quantidade de equipamentos, por tipo e por localidade

| Descrição                           | Quantidade por Local |              |                       |                |                         |                     |
|-------------------------------------|----------------------|--------------|-----------------------|----------------|-------------------------|---------------------|
|                                     | SR /PF /RN           | DPF /MOS /RN | Aeroporto São Gonçalo | Porto de Natal | Posto de Apoio Interior | Depósito de Macaíba |
| Switch Broadcom Ruckus ICX 7150-48P | 10                   | 1            | 0                     | 0              | 0                       | 0                   |
|                                     |                      |              |                       |                |                         |                     |

|                                                        |     |    |   |    |   |    |
|--------------------------------------------------------|-----|----|---|----|---|----|
| Switch DELL N3048                                      | 5   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Switch HP camada 3                                     | 2   | 2  | 0 | 0  | 1 | 1  |
| Switch CISCO Catalyst 2960-X                           | 3   | 1  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Switch Netgear 24portas                                | 3   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Switch TP-Link 24 Portas                               | 5   | 0  | 0 | 1  | 0 | 0  |
| Switch 3Com 24 Portas                                  | 9   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Switch JD877A-HP                                       | 2   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Switch TP-Link PoE 8 Portas                            | 3   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Switch TP-Link 16 Portas                               | 0   | 0  | 0 | 0  | 0 | 1  |
| Roteadores Wifi Ubiquiti                               | 14  | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Câmera CFTV                                            | 170 | 32 | 0 | 10 | 0 | 14 |
| DVRs Intelbras                                         | 12  | 2  | 0 | 0  | 0 | 1  |
| Telefone IP                                            | 242 | 32 | 5 | 5  | 0 | 0  |
| Acelerador SH                                          | 1   | 1  | 1 | 0  | 0 | 0  |
| Acelerador SC                                          | 2   | 1  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Unidade de Backup                                      | 2   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Software de Backup Bakula                              | 1   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Workstation Dell Precision 7920 como servidor de dados | 3   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Servidor Dell 2900                                     | 3   | 1  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Servidor Dell PowerEdge T440                           | 1   | 1  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Servidor Dell PowerEdge R430                           | 2   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Servidor Dell PowerEdge R610                           | 3   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Servidor Dell PowerEdge R630                           | 2   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Servidor Dell PowerEdge R730                           | 1   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Servidor Dell PowerEdge R815                           | 1   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Servidor Dell PowerEdge T420                           | 1   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Servidor Mikrotic                                      | 1   | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| Servidor de Processamento Supermicro                   | 12  | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
|                                                        |     |    |   |    |   |    |





| ID | Localidade                                                     | Suporte ao usuário de TIC |        |        | Suporte na infraestrutura de TIC. |        |        |
|----|----------------------------------------------------------------|---------------------------|--------|--------|-----------------------------------|--------|--------|
|    |                                                                | ago/25                    | set/25 | out/25 | ago/25                            | set/25 | out/25 |
| 01 | SR/PF/RN                                                       | 191                       | 151    | 118    | 188                               | 91     | 157    |
| 02 | DPF/MOS/RN                                                     | 39                        | 31     | 25     | 57                                | 39     | 46     |
| 03 | Aeroporto São Gonçalo                                          | 7                         | 5      | 3      | 2                                 | 1      | 1      |
| 04 | Porto de Natal                                                 | 2                         | 1      | 0      | 0                                 | 0      | 0      |
| 05 | Posto de Apoio Interior                                        | 0                         | 0      | 0      | 0                                 | 0      | 0      |
| 06 | Outras localidades no interior (Incluindo depósito de Macaíba) | 6                         | 2      | 9      | 3                                 | 2      | 4      |

7.4. Análise do Contrato Atual - conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025.

- 7.4.1. O contrato atual de suporte ao usuário e operação da infraestrutura de TIC foi analisado para levantar o histórico de chamados e verificar o atendimento aos níveis mínimos de serviço. Observou-se que a maior parte das demandas está relacionada ao suporte ao usuário final, com registros de períodos de sobrecarga que impactam a agilidade do atendimento.
- 7.4.2. Com base nesses dados, foi possível identificar que o quantitativo de profissionais atualmente alocado é suficiente apenas para situações rotineiras, não atendendo plenamente picos de demanda. Essas informações serviram para balizar a estimativa dos Perfis Técnicos necessários na nova contratação, conforme previsto na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025.

7.5. Dimensionamento do volume de serviços- conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025.

- 7.5.1. A estimativa de suporte leva em consideração os seguintes fatores:
 

7.5.1.1. A quantidade de suportes técnicos atendidos no contrato atual, em um período de 90 dias.

7.5.1.2. A quantidade de usuários, os locais de atendimento, e o parque de equipamento.

7.5.1.3. As quantidades apresentadas são estimativas, podendo variar em função da demanda.
- 7.5.2. A tabela seguinte descreve as estimativas de suporte mensal para o novo contrato, com a finalidade de embasar os cálculos de custo na composição das equipes técnicas da Empresa Contratada.

| ID | Localidade | Suporte ao usuário de TIC                                                       | Suporte a infraestrutura de TIC.                                                |
|----|------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | SR/PF/RN   | Média dos meses de ago/set /out de 2025 + 40%<br>214 suportes estimados por mês | Média dos meses de ago/set /out de 2025 + 40%<br>203 suportes estimados por mês |
|    |            | Média dos meses de ago/set /out de 2025 +                                       | Média dos meses de ago/set /out de 2025 +                                       |

|    |                                                                |                                                                                              |                                                                                              |
|----|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 02 | DPF/MOS/RN                                                     | 40%<br>44 suportes<br>estimados por<br>mês                                                   | 40%<br>66 suportes<br>estimados por<br>mês                                                   |
| 03 | Aeroporto São Gonçalo                                          | Média dos<br>meses de ago/set<br>/out de 2025 +<br>40%<br>7 suportes<br>estimados por<br>mês | Média dos<br>meses de ago/set<br>/out de 2025 +<br>40%<br>2 suportes<br>estimados por<br>mês |
| 04 | Porto de Natal                                                 | Média dos<br>meses de ago/set<br>/out de 2025 +<br>40%<br>2 suportes<br>estimados por<br>mês | Média dos<br>meses de ago/set<br>/out de 2025 +<br>40%<br>1 suportes<br>estimados por<br>mês |
| 05 | Posto de Apoio Interior                                        | Média dos<br>meses de ago/set<br>/out de 2025 +<br>40%<br>1 suportes<br>estimados por<br>mês | Média dos<br>meses de ago/set<br>/out de 2025 +<br>40%<br>1 suportes<br>estimados por<br>mês |
| 06 | Outras localidades no interior (incluindo depósito de Macaíba) | Média dos<br>meses de ago/set<br>/out de 2025 +<br>40%<br>8 suportes<br>estimados por<br>mês | Média dos<br>meses de ago/set<br>/out de 2025 +<br>40%<br>4 suportes<br>estimados por<br>mês |

- 7.6. Levantamento do Quantitativo de Profissionais de Referência - conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025.
- 7.6.1. Suporte ao usuário de TIC: Estimativa de três profissionais, para atender a todas as unidades da PF no Rio Grande do Norte, e ainda cobrir férias e sobreaviso.
- 7.6.2. Suporte a infraestrutura de TIC: Estimativa de um profissional, para atender a todas as unidades da PF no Rio Grande do Norte, e ainda cobrir férias e sobreaviso.
- 7.6.3. Tabela resumo da quantidade de profissionais estimados para atender a demanda:

| Perfil | Quantidade de profissionais | Perfil profissional de referência<br>Conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070 /2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025. | Cód. CBO de Referência<br>Conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070 /2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055 /2025. | Descrição da Atuação<br>Conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070 /2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025. |
|--------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                             |                                                                                                                              |                                                                                                                    |                                                                                                                 |

|                                                   |   |                                                                          |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Perfil 1 – Suporte ao usuário de TIC</b>       | 3 | Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior (TECMAN-03). | 3132-20 | Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2), atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (computadores, periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventivas no parque de equipamentos de TIC.                                                                                                                                                                                    |
| <b>Perfil 2 – Suporte a infraestrutura de TIC</b> | 1 | Analista de suporte computacional Pleno (ASUPCOMP-02).                   | 2124-20 | Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou do ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (como servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional), que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares, ou construção e execução de scripts para controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos. |

#### 7.7. Demanda - Quantidade de Serviços

7.7.1. A contratação será por pacote de serviço mensal, o serviço deve contemplar: Suporte ao usuário de TIC; e Suporte a infraestrutura de TIC

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO                                                                                    | CATSER | MÉTRICA            | QTDE MENSAL | QTDE 30 MESES |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------|-------------|---------------|
| 1    | Serviço continuado de: Suporte ao usuário de TIC. Serviços de Operação na Infraestrutura de TIC. | 26980  | Unidade de serviço | 1           | 30            |

## 8. Levantamento de soluções

8.1. As soluções para atender às necessidades da contratação, estão alinhadas com o inciso II do art. 11 Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, onde são considerados os seguintes aspectos:

- 8.1.1. Necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas;
- 8.1.2. As alternativas do mercado;
- 8.1.3. A existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações;
- 8.1.4. As políticas, os modelos e os padrões de governo:

- 8.1.4.1. Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico – ePing;

- 8.1.4.2. Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMag;

- 8.1.4.3. Padrões Web em Governo Eletrônico – ePwg;

8.1.5. Padrões de Design System de governo, Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP- Brasil e Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil, quando aplicáveis;

8.1.6. As necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual (exemplo: mobiliário, instalação elétrica, espaço adequado para prestação do serviço etc.);

8.1.7. Os diferentes modelos de prestação do serviço;

8.1.8. Os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes;

8.1.9. A possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço;

8.1.10. A ampliação ou substituição da solução implantada; e

8.1.11. As diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento.

### 8.2. Identificação das Soluções:

| ID         | Descrição                                                                                                                                                         |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Solução 01 | Contratação de serviços de suporte ao usuário de TIC e serviço de manutenção na infraestrutura de TIC, e serviço de governança para controle dos suportes de TIC. |
| Solução 02 | Contratação de serviços de suporte ao usuário de TIC, serviço de manutenção na infraestrutura de TIC, e serviço de central de atendimento ao usuário de TIC.      |
| Solução 03 | Contratação de serviços de suporte ao usuário de TIC, e serviço de manutenção na infraestrutura de TIC.                                                           |

## 9. Análise comparativa de soluções

| Parâmetro                                                                                            | Solução 01    | Solução 02    | Solução 03    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Necessidades de Negócios                                                                             | Atende        | Atende        | Atende        |
| Necessidades Tecnológicas                                                                            | Atende        | Atende        | Atende        |
| Necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas | Atende        | Atende        | Atende        |
| As alternativas do mercado                                                                           | Atende        | Atende        | Atende        |
| Existência de softwares conforme Portaria STI/MP nº 46/2016                                          | Não se aplica | Não se aplica | Não se aplica |
| Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico – ePing                                          | Não se aplica | Não se aplica | Não se aplica |
| Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMag                                                | Não se aplica | Não se aplica | Não se aplica |
| Padrões Web em Governo Eletrônico – ePwg                                                             | Não se aplica | Não se aplica | Não se aplica |
| Padrões de Design System de governo, ICP-Brasil e e-ARQ Brasil                                       | Não se aplica | Não se aplica | Não se aplica |
| Necessidades de adequação do ambiente para execução contratual                                       | Atende        | Atende        | Atende        |
| Diferentes modelos de prestação do serviço                                                           | Atende        | Atende        | Atende        |
| Diferentes tipos de soluções em especificação, composição ou características                         | Atende        | Não atende    | Não atende    |
| Possibilidade de aquisição como bem ou contratação como serviço                                      | Não se aplica | Não se aplica | Não se aplica |
| Ampliação ou substituição da solução implantada                                                      | Atende        | Atende        | Atende        |
| Diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento                                           | Atende        | Atende        | Atende        |

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1. A solução 01 será considerada inviável, pois inclui serviços de governança e controle de suportes de TIC que excedem as necessidades da nossa unidade aqui no RN, gerando escopo e custos desnecessários para a realidade local.

10.2. A solução 02 será considerada inviável uma vez que a DTI/PF já disponibiliza uma central de serviços para atendimento nacional.

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. O custo estimado da contratação segue as recomendações da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025.

11.2. Para definição da remuneração de referência de cada perfil profissional, procedeu-se à comparação entre os valores constantes do Mapa de Pesquisa Salarial de Referência da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, e os pisos salariais estabelecidos na Convenção Coletiva de Trabalho vigente aplicável à categoria profissional no Estado do Rio Grande do Norte, adotando-se, para cada perfil, o maior valor entre as referências analisadas, de modo a assegurar a compatibilidade da estimativa com os custos mínimos de mão de obra e evitar a subavaliação do valor da contratação.

11.3. No valor do Custo unitário mensal do Perfil, será acrescentado a percentagem de 30% de periculosidade, considerando que as Unidades da Polícia Federal no Rio Grande do Norte são classificadas como perigosas.

11.4. Não foi levado em conta os custos com o preposto, considerando que ele não atua direto no contrato, e pode atender outros contratos simultaneamente.

11.5. Foi levado em conta que o Técnico de suporte a Infraestrutura de TIC, pode atuar também no suporte ao usuário de TIC.

11.6. Não se prevê função específica de gerenciamento e distribuição de chamados de suporte, uma vez que essa atividade é realizada internamente pelo NTI da SR/PF/RN.

| Descrição                                                   | Fator K para perfil | Salário de Referência adotado (Portaria SGD/CCT)(A) | Quantidade (B)                               | Custo unitário mensal (C = A x K + 30% periculosidade) | Custo total mensal (D = C x B)                                                                   |
|-------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior | 2,27                | R\$ 4.002,57                                        | 3                                            | R\$ 11.811,58                                          | R\$ 35.434,74                                                                                    |
| Analista de suporte computacional Pleno                     | 2,12                | R\$ 7.690,48                                        | 1                                            | R\$ 21.194,97                                          | R\$ 21.194,97                                                                                    |
| XXX                                                         | XXX                 | XXX                                                 | Quantitativo total Equipe: S(B)<br>4 Pessoas | XXX                                                    | XXX                                                                                              |
| Outros Custos                                               | XXX                 | XXX                                                 | XXX                                          | XXX                                                    | Transporte para atendimento de suporte nas unidades da PF no Rio Grande do Norte<br>R\$ 2.000,00 |
| Custo Total Mensal:                                         |                     |                                                     |                                              |                                                        | R\$ 58.629,71                                                                                    |
| Custo em 12 meses:                                          |                     |                                                     |                                              |                                                        | R\$ 703.556,52                                                                                   |
| Custo para um contrato de 30 meses:                         |                     |                                                     |                                              |                                                        | R\$ 1.758.891,30                                                                                 |

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1. A solução a ser contratada é a Solução 03, conforme análise realizada nos itens 8 e 9 deste Estudo Técnico Preliminar, por atender adequadamente às necessidades operacionais da SR/PF/RN sem incluir serviços excedentes ao escopo local.

12.2. Trata-se de licitação para futura contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de suporte ao usuário de tecnologia da informação e manutenção da infraestrutura de TIC, de forma a garantir a continuidade e eficiência das atividades de tecnologia da unidade.

12.3. A contratação será realizada na forma de item único mensal, com duração contratual prevista de 30 meses, conforme estimativa de demanda e planejamento orçamentário da unidade.

12.4. A solução a ser contratada compreende a disponibilização de profissionais especializados para execução das atividades de suporte ao usuário e operação da infraestrutura de TIC, conforme tabela abaixo:

| Item | Especificação                                                                                                                            | CATSER | Métrica            | Quantidade Mensal | Quantidade em meses | Valor Mensal  | Valor em 30 meses |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------|-------------------|---------------------|---------------|-------------------|
| 01   | Serviço continuado de: suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e manutenção à infraestrutura de TIC da SR /PF/RN | 26980  | Unidade de Suporte | 1                 | 30                  | R\$ 58.629,71 | R\$ 1.758.891,30  |

12.5. As especificações detalhadas bem como as condições de fornecimento, serão descritas no Termo de Referência

### 13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 1.758.891,30

13.1. O custo total estimado para 30 meses de contrato é de R\$ 1.758.891,30

### 14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. A escolha técnica da solução está fundamentada na **ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES** apresentada no item 9 deste ETP, onde a **Solução 03** demonstrou ser a opção mais adequada para atender às necessidades de suporte ao usuário e manutenção da infraestrutura de TIC da Superintendência da Polícia Federal no Rio Grande do Norte. A solução apresenta o melhor equilíbrio entre cobertura operacional, simplicidade de execução e custo, sem incluir serviços que excedam as demandas reais da unidade.

#### 14.2. Do parcelamento da contratação decorrente de aspectos técnicos:

14.2.1. A contratação será realizada na forma de **item único**, pelos seguintes motivos:

- 14.2.1.1. A divisão do objeto em itens separados poderia comprometer a competitividade da licitação, aumentando o risco de **pregão deserto ou fracassado**.
- 14.2.1.2. As atividades de suporte ao usuário e manutenção de infraestrutura são **interdependentes**, demandando execução integrada para garantir continuidade e eficiência. A contratação unificada otimiza a alocação dos profissionais e reduz a fragmentação operacional.
- 14.2.1.3. O não parcelamento garante **maior padronização, coordenação e controle** das atividades contratadas, permitindo que uma única empresa seja responsável pela entrega dos serviços, facilitando acompanhamento, fiscalização e mensuração dos níveis de serviço.

### 15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. A contratação da solução de suporte ao usuário de TIC e de infraestrutura de TIC, na forma de **serviço continuado, sem dedicação exclusiva de mão de obra**, está alinhada às práticas já consolidadas na Administração Pública. Esse modelo não gera vínculos empregatícios com a contratada e proporciona **maior economicidade**, por permitir que a empresa contratada utilize sua própria estrutura de pessoal e gestão para atender à demanda.



Ademais, a modalidade está **expressamente prevista na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025**, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TIC no âmbito dos órgãos e entidades que integram o SISP do Poder Executivo Federal.

15.2. Quanto ao parcelamento sob o aspecto econômico:

15.2.1. A contratação ocorrerá **em item único**, com a formalização de **um único contrato**, permitindo ao fornecedor maior flexibilidade para otimização da equipe envolvida na execução do serviço. Essa abordagem tende a reduzir custos operacionais, refletindo em uma contratação mais econômica para a Administração.

15.2.2. A divisão em múltiplos itens poderia resultar na contratação de **três fornecedores distintos**, cada qual com sua própria estrutura de gestão e equipe técnica. Isso implicaria aumento significativo de custos, tanto pela duplicidade de equipes quanto pela necessidade de maior esforço de fiscalização contratual por parte da Administração, além de maior complexidade operacional. Por esses motivos, a contratação em item único mostra-se economicamente mais vantajosa.

## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1. **Garantir o pleno funcionamento da infraestrutura de TIC** das Unidades da Polícia Federal no Rio Grande do Norte, assegurando a continuidade, disponibilidade e eficiência das atividades de Polícia Judiciária e administrativas desenvolvidas pela Instituição.

16.2. **Disponibilizar suporte técnico ao usuário de TIC**, permitindo que servidores e colaboradores executem suas atividades laborais de forma contínua, eficiente e com menor impacto decorrente de incidentes ou falhas tecnológicas.

## 17. Providências a serem Adotadas

17.1. Encaminhar o presente Estudo Técnico Preliminar (ETP) para análise da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação da Polícia Federal – DTI/PF.

17.2. Apresentar o projeto à Superintendência Regional da Polícia Federal no Rio Grande do Norte – SR/PF/RN, para ciência e deliberação.

17.3. Solicitar o devido provisionamento orçamentário junto aos setores competentes da SR/PF/RN, visando a execução do futuro contrato.

17.4. Elaborar o Termo de Referência (TR) com base nas informações consolidadas no ETP, para posterior abertura do processo de contratação.

## 18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 18.1. Justificativa da Viabilidade

**18.1. Justificativa** — A viabilidade da contratação fica evidenciada ao longo deste Estudo Técnico Preliminar, conforme demonstrado nos seguintes capítulos:

**18.1.1. No Capítulo 2 – Descrição da Necessidade**, foi apresentada a necessidade da contratação para suprir as demandas crescentes de suporte de TIC na Superintendência Regional da Polícia Federal no Rio Grande do Norte, considerando o aumento do parque tecnológico, a ampliação das atividades operacionais e administrativas da SR/PF/RN e de suas unidades descentralizadas.

**18.1.2. No Capítulo 4 – Necessidades de Negócio**, foram elencadas as necessidades essenciais para que a Polícia Federal no RN possa desempenhar com eficiência suas funções de Polícia Judiciária e Administrativa, garantindo continuidade operacional, agilidade no atendimento e suporte adequado aos sistemas corporativos e às atividades finalísticas.

**18.1.3. No Capítulo 5 – Necessidades Tecnológicas**, estão especificadas as necessidades tecnológicas indispensáveis para que a solução contratada ofereça suporte eficiente, seguro e alinhado às diretrizes de TIC da Polícia Federal e às exigências operacionais das unidades do RN.

**18.1.4. No Capítulo 6 – Requisitos Necessários**, são detalhados os requisitos mínimos que a contratação deve atender para garantir eficiência, segurança, rastreabilidade, continuidade e sustentabilidade no suporte de TIC destinado à SR/PF/RN.

**18.1.5. No Capítulo 7 – Estimativa da Demanda e Quantidade de Serviços**, foram aplicadas as diretrizes da **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025**, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC no âmbito do SISP. Essas regras foram utilizadas para calcular os quantitativos necessários para atender adequadamente a demanda da Polícia Federal no RN ao longo dos 30 meses de contrato.

**18.1.6.** No **Capítulo 8 – Levantamento de Soluções**, o processo de identificação das alternativas disponíveis foi conduzido conforme o art. 11 da **Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022**, que disciplina as contratações de soluções de TIC pelos órgãos integrantes do SISP.

**18.1.7.** No **Capítulo 9 – Análise Comparativa de Soluções**, as alternativas identificadas foram analisadas tecnicamente de acordo com os critérios da IN SGD/ME nº 94/2022. A **Solução 03** foi identificada como a mais adequada à realidade da SR/PF/RN, considerando eficiência, capacidade de atendimento e aderência às necessidades institucionais.

**18.1.8.** No **Capítulo 11 – Análise Comparativa de Custos (TCO)**, foi realizada a avaliação econômico-financeira da contratação, seguindo as orientações da **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025**, demonstrando que a solução escolhida apresenta viabilidade econômica e custo total compatível com o porte e as demandas da unidade.

**18.1.9.** Nos **Capítulos 14, 15 e 16**, foram consolidadas a forma de contratação, a justificativa para sua execução como item único, as razões econômicas e técnicas que fundamentam a escolha da **Solução 03**, bem como os benefícios institucionais esperados para a Polícia Federal no Rio Grande do Norte.

## 19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**JOAO CARLOS FREIRE NOGUEIRA FILHO**

Integrante Requisitante



*Assinou eletronicamente em 10/07/2026 às 15:42:36.*

**SANDRO FERREIRA MONTENEGRO DE CERQUEIRA**

Integrante Técnico

**LARISSA FREITAS CARLOS PERDIGAO**

Autoridade competente