



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - NTI/SR/PF/RN

Assunto: **Pedido de esclarecimento - Grupo G Trigueiro**

Destino: **COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/RN**

Processo: **08420.006159/2025-65**

Interessado: **SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO NORTE - SR/PF/RN**

1. Trata-se de pedido de esclarecimento formulado pela empresa Grupo G Trigueiro, SEI nº 147616703, seguem abaixo as respostas aos esclarecimentos.

A empresa informa que O Termo de Referência prevê atendimento em regime de plantão fora do horário de 08h às 18h, inclusive à noite, em fins de semana e feriados, com observância dos mesmos níveis de serviço. Entretanto, o dimensionamento indicado é de três profissionais do Perfil 1 e um do Perfil 2.

Diante disso, solicita os seguintes esclarecimentos:

Pergunta 1: O regime de plantão exigido corresponde a uma escala presencial ou remota contínua, com profissional disponível durante todas as 24 horas, ou a regime de sobreaviso acionado somente quando houver chamado?

Resposta:

Esclarece-se que a expressão “**Horário de Plantão**”, utilizada no item 6.3.2 do Termo de Referência, refere-se à faixa horária de prestação dos serviços fora do horário administrativo, compreendida, nos dias úteis, das 18h às 08h do dia seguinte e, ainda, durante as 24 horas dos sábados, domingos e feriados, até as 08h do próximo dia útil.

A forma de prestação dos serviços nesse período é em regime de sobreaviso, conforme expressamente estabelecido no item 3.3 do Termo de Referência, que prevê a prestação dos serviços em regime de sobreaviso à noite, aos sábados, domingos e feriados, mantidas as condições e os tempos aplicáveis aos atendimentos.

Tal sistemática é corroborada pelo item 6.3.5 do Termo de Referência, segundo o qual, antes de realizar deslocamento para atendimento durante o Horário de Plantão, a equipe técnica deverá entrar em contato com o usuário para verificar a necessidade do atendimento, podendo, mediante autorização do usuário, suspender o chamado para atendimento posterior.

Portanto, **não se exige a manutenção de profissionais em atividade contínua, presencial ou remota, durante todo o Horário de Plantão**, mas sim sua disponibilidade para atendimento em regime de sobreaviso, quando houver demanda, observados os respectivos **Tempos de Início do Tratamento (TIT)** e **Tempos Máximos de Solução (TMS)** e as demais condições estabelecidas no Termo de Referência e no Anexo VI – Catálogo de Serviços.

Pergunta 2: Qual o prazo máximo para o profissional de sobreaviso iniciar o atendimento remoto e, quando necessário, comparecer presencialmente?

Resposta:

Deverão ser observados os prazos estabelecidos no Termo de Referência e no **Anexo VI – Catálogo de Serviços**, que define, para cada tipo de serviço e atividade, os respectivos **Tempo de Início do Tratamento (TIT)** e **Tempo Máximo de Solução (TMS)**.

Para os atendimentos que demandem comparecimento presencial, caberá à CONTRATADA organizar a execução dos serviços de forma compatível com os respectivos TIT e TMS aplicáveis à demanda, observadas as demais condições estabelecidas no Termo de Referência e no Catálogo de Serviços.

Ressalta-se, ainda, que, nos termos do item **6.3.5 do Termo de Referência**, antes de realizar o deslocamento para atendimento durante o Horário de Plantão, a equipe técnica deverá entrar em contato com o usuário para verificar a necessidade do atendimento, podendo o chamado ser suspenso para atendimento posterior, mediante autorização do usuário.

Pergunta 3: Os quatro profissionais indicados representam apenas referência para estimativa de preços ou constituem quantitativo mínimo que deverá permanecer disponível durante toda a execução?

Resposta:

O quantitativo indicado no Termo de Referência, correspondente a **3 (três) profissionais do Perfil 1 – Suporte ao Usuário de TIC e 1 (um) profissional do Perfil 2 – Suporte à Infraestrutura de TIC**, constitui o dimensionamento de **referência** considerado pela Administração adequado e eficiente para atendimento das necessidades da SR/PF/RN.

Esse dimensionamento não foi estabelecido de forma arbitrária, tendo sido definido com base no **histórico de chamados da Regional**, na análise da execução do contrato atual, na quantidade de usuários, nas localidades atendidas, no parque de equipamentos e nos demais parâmetros constantes do item 6.5 do Termo de Referência. A análise realizada identificou, inclusive, períodos de sobrecarga com impacto na agilidade e na qualidade do atendimento, circunstância considerada na definição dos quantitativos e perfis técnicos necessários à nova contratação.

Ressalta-se que a CONTRATADA possui a gestão de sua equipe e deverá definir sua estratégia para cobertura de férias, afastamentos e regimes de sobreaviso. Contudo, deverá levar em consideração o **quantitativo de referência de profissionais dimensionado pela administração**, bem como a senioridade e a qualificação profissional mínima requeridas.

Eventual organização da equipe que resulte em dimensionamento insuficiente para o atendimento da demanda será de responsabilidade da CONTRATADA e **não a eximirá do cumprimento dos níveis mínimos de serviço, dos TIT e TMS e dos demais critérios de qualidade estabelecidos no Termo de Referência**, ficando sujeita às glosas e, quando cabível, às demais consequências previstas no instrumento convocatório.

Pergunta 4: Solicita-se disponibilizar a memória de dimensionamento e de custos considerada para cobrir adicional noturno, horas extraordinárias, domingos, feriados, intervalos, descanso entre jornadas, férias, afastamentos, substituições e ocorrências simultâneas.

Resposta:

O dimensionamento da contratação foi realizado com base nos parâmetros e premissas constantes do Termo de Referência, considerando, entre outros elementos, o histórico de chamados da Regional, a quantidade de usuários, as localidades atendidas e o parque de equipamentos existente.

Quanto aos custos relacionados ao atendimento fora do horário administrativo, o item **6.3.3 do Termo de Referência** estabelece que a CONTRATADA deverá prever em sua proposta comercial **todos os custos associados à execução dos serviços em fins de semana, feriados e horários alternativos**, os quais não ensejarão pagamento adicional por parte da CONTRATANTE.

Ressalta-se que a expressão **“Horário de Plantão”** prevista no item 6.3.2 refere-se à faixa horária de prestação dos serviços fora do horário administrativo, sendo a prestação nesse período realizada **em regime de sobreaviso**, conforme estabelecido no item 3.3 do Termo de Referência.

Compete, portanto, à licitante definir sua estratégia de organização da força de trabalho e contemplar em sua proposta os custos trabalhistas, previdenciários, tributários e demais encargos aplicáveis à forma de execução adotada, inclusive aqueles relacionados ao trabalho noturno, domingos e feriados, férias, afastamentos e substituições, **quando aplicáveis**. O próprio Termo de Referência atribui à CONTRATADA a definição da estratégia para cobertura de férias e regimes de sobreaviso para os dois perfis profissionais estimados.

Dessa forma, **não cabe à Administração estabelecer escala específica de trabalho**, devendo a licitante dimensionar e organizar seus recursos de modo a assegurar o cumprimento das condições de execução e dos níveis de serviço estabelecidos no Termo de Referência e no **Anexo VI – Catálogo de Serviços**.

Pergunta 5: Os custos relativos ao plantão poderão ser incluídos nos campos próprios da planilha, ainda que isso resulte em fator K ou valor mensal superior ao utilizado na estimativa? Quais limites serão aplicados na análise de aceitabilidade?

Resposta:

A licitante deverá contemplar em sua proposta todos os custos necessários à integral execução do objeto, observando os parâmetros estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos.

Para a formação dos preços, deverá ser observado o **Anexo IX – Planilha de Formação de Preços do Termo de Referência**, elaborado em conformidade com a **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações**, no qual estão contemplados os parâmetros necessários à composição dos custos da contratação.

Quanto ao **Fator K**, nos termos do item **10.7.4.2 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações**, admite-se a adoção de valor distinto daquele utilizado na estimativa da Administração, desde que devidamente justificado mediante a respectiva memória de cálculo e **não superior a 3 (três)**. Por essa razão, o Anexo IX do Termo de Referência estabelece **3 (três) como valor máximo do Fator K**.

Esclarece-se, ainda, para fins da adequada composição dos custos, que a expressão **“Horário de Plantão”**, utilizada no item 6.3.2 do Termo de Referência, refere-se à faixa horária de prestação dos serviços fora do horário administrativo, sendo a forma de prestação dos serviços nesse período aquela estabelecida no item **3.3 do Termo de Referência, ou seja, em regime de sobreaviso**.

Tal sistemática é corroborada pelo item **6.3.5 do Termo de Referência**, segundo o qual, antes de realizar deslocamento para atendimento durante o Horário de Plantão, a equipe técnica deverá entrar em contato com o usuário para verificar a necessidade do atendimento, podendo o chamado ser suspenso para atendimento posterior, mediante autorização do usuário.

Dessa forma, **não se exige a manutenção de profissionais em atividade contínua durante todo o Horário de Plantão**, cabendo à licitante definir sua estratégia operacional e de organização da força de trabalho e contemplar, em sua proposta, todos os custos trabalhistas, previdenciários, tributários, administrativos e demais encargos aplicáveis à forma de execução adotada, observando o **limite máximo do Fator K de 3 (três)** e os demais parâmetros estabelecidos no Anexo IX – Planilha de Formação de Preços.

2. Atenciosamente,

JOÃO CARLOS **FREIRE** NOGUEIRA FILHO
Agente de Polícia Federal
Chefe NTI/SR/PF/RN



Documento assinado eletronicamente por **JOAO CARLOS FREIRE NOGUEIRA FILHO**, **Agente de Polícia Federal**, em 13/08/2026, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=147617259&crc=B89810FA.
Código verificador: **147617259** e Código CRC: **B89810FA**.

Referência: Processo nº 08420.006159/2025-65

SEI nº 147617259