



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS - DISE/CGTI/DTI/PF

Respostas aos questionamentos da LANLINK:

1.) Sobre o Item 5.11: Dependências e Espaço Físico

a) Entendemos que os serviços de monitoração poderão ser executados remotamente nas dependências da CONTRATANTE utilizando a infraestrutura de hardware e softwares implantadas ficando a contratada responsável pela manutenção dos serviços. Está correto nosso entendimento? Caso nosso entendimento não esteja correto, favor esclarecer.

R.: Sim, está correto esse entendimento. Cabe a observação relativo aos requisitos da Equipe Especializada XIII. Ela tem a obrigação de realizar um controle de acesso ao ambiente da sala-cofre e da sala de Telecom, assim como monitorar os equipamentos de infraestrutura de DataCenter, tais como: ar condicionado, nobreak, sistema de detecção de incêndio e intrusos, sistema de vigilância, grupo gerador, etc; dentre outras atividades. Tais requisitos não são passíveis de serem realizadas fora da estrutura da contratante. Também deve-se atentar aos requisitos da Equipe Especializada XII. Ela deve realizar o monitoramento proativo e reativo dos serviços, sistemas e ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços e respectivos problemas de infraestrutura; assim como registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático, dentre outras funções. Para que tais atividades sejam realizadas fora da infraestrutura da contratante, o nível de maturidade na prestação desse serviço tem que estar elevado.

Recomenda-se uma análise minuciosa dos requisitos de cada equipe especializada para fins de definição quanto à alocação de colaboradores de forma remota.

b) Entendemos também que toda a manutenção da sala cofre é de responsabilidade da Contratante. Está correto nosso entendimento? Caso nosso entendimento não esteja correto, favor esclarecer.

R.: Sim, está correto o entendimento. A manutenção da infraestrutura física da sala cofre é objeto de outro contrato estabelecido pela PF com a empresa ACECO. Entretanto, devem ser observados os requisitos da equipe especializada XIII. Esta equipe atuará operando e abrindo chamados de forma pró-ativa e reativa para que os incidentes e manutenção da sala-cofre sejam realizados de forma a manter o ambiente funcionando.

c) Entendemos que será obrigatório a alocação presencial será dos profissionais que a Contratada definir que será colocada na Contratante, não tendo quantidade mínima obrigatória. Está correto nosso entendimento? Caso nosso entendimento não esteja correto, favor esclarecer.

R.: Não será obrigatória a alocação de todos os profissionais na contratante. Cabe a observação relativa aos requisitos da Equipe Especializada XIII. Ela tem a obrigação de realizar um controle de acesso ao ambiente da sala-cofre e da sala de Telecom, assim como monitorar os



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS - DISE/CGTI/DTI/PF

equipamentos de infraestrutura de DataCenter, tais como: ar condicionado, nobreak, sistema de detecção de incêndio e intrusos, sistema de vigilância, grupo gerador, etc; dentre outras atividades. Tais requisitos não são passíveis de serem realizadas fora da estrutura da contratante. Também deve-se atentar aos requisitos da Equipe Especializada XII. Ela deve realizar o monitoramento proativo e reativo dos serviços, sistemas e ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços e respectivos problemas de infraestrutura; assim como registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático, dentre outras funções. Para que tais atividades sejam realizadas fora da infraestrutura da contratante, o nível de maturidade na prestação desse serviço tem que estar elevado. Observar também o item 5.9.3, que deixa claro que os líderes técnicos deverão estar acessíveis para o contratante de forma presencial em horário comercial.

Recomenda-se uma análise minuciosa dos requisitos de cada equipe especializada para fins de definição quanto à alocação de colaboradores de forma remota.

2.) Para o item 5.13.2, tabela 8: Requisitos para a Equipe Especializada I – Atendimento Remoto ao Usuário I.19: Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto, inclusive registros do chat e chatbot, deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis por até 1 (um) ano após o atendimento. Entendemos que esse item pode ser atendido pelo número do chamado. Está correto nosso entendimento? caso nosso esteja correto, favor esclarecer

R.: Sim, pode ser atendido pelo número do chamado.

3.) 5.28.6 Deverá ser capaz de fornecer diversos perfis de administração. Algumas unidades descentralizadas poderão ter suas áreas de governança de TI com algumas bibliotecas ITIL implementadas ou em implementação, logo será necessário um perfil com administração regional/local para inclusão nas bases disponibilizadas pela ferramenta nos padrões definidos pela CONTRATANTE.

a. Para um melhor dimensionamento das licenças, visto que as ferramentas disponíveis no mercado possuem diferentes formatos de licenciamento, solicitamos informações sobre quantidades e perfis dos profissionais que serão resolvidores de chamados na ferramenta de ITSM.

R.: Conforme consta no item 5.28.8, j, "Estima-se inicialmente uma necessidade de licenciamento para 500 (quinhentos) usuários atendentes a fim de contemplar a demanda exclusiva do CONTRATANTE."



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS - DISE/CGTI/DTI/PF

b. Quanto ao item “administrador” entendemos que o a referência a administrador de sistema é o perfil que terá a permissão para verificação dos tickets abertos, autorizações, verificação de relatórios. Está correto nosso entendimento? caso nosso esteja correto, favor esclarecer.

R.: Faz-se necessário diversos perfis de administração conforme descrito no item 5.28.6. Haverá utilização da ferramenta ITSM em todo território nacional, pelas várias unidades descentralizadas de Tecnologia da Informação da PF. Tais unidades descentralizadas poderão ter seus contratos de sustentação, com pessoas alocadas/contratadas para realizar as diversas tarefas que se fizerem necessárias dentro da ferramenta. Por exemplo, pode-se ter uma pessoa dedicada para alimentar a base de conhecimento daquela localidade, outra pessoa dedicada à verificação dos tickets abertos, outra responsável pela gestão de mudança, etc. Ante o exposto, faz-se necessário diversos perfis de utilização da ferramenta ITSM.

4.) 5.30. Características das Ferramentas de Monitoramento e concentração de logs do Ambiente de TIC.

Entendemos que a ferramenta zabbix já está implantada na Contratante e com os requisitos de alta disponibilidade e balanceamento de cargas conforme edital itens: 5.30.15 a 5.30.15.6 atendendo na sua totalidade. Está correto nosso entendimento? caso nosso esteja correto, favor esclarecer.

R.: Sim, está correto esse entendimento. A solução de monitoramento apresentada deve ser capaz de atender todos os requisitos descritos na seção 5.30 e será sustentada pela contratada.

5.) 10.4.1. À CONTRATADA será dado o período igual ao do PAO (seis meses) para apresentação ao CONTRATANTE das comprovações de todas as certificações exigidas na seção 5 para as equipes especializadas e para os seus líderes técnicos. A não apresentação de todas as comprovações de certificações após este período ensejará glosa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato, até que seja regularizada a situação. Nas renovações contratuais, as comprovações das certificações deverão ser entregues em até 1 (um) mês após a renovação.

10.4.2. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho e currículo. Entendemos que o prazo para apresentação das comprovações exigidas na seção 5 para as equipes especializadas e líderes técnicos, será dado o período igual ao do PAO (seis meses) e não será requisito para habilitação. Está correto nosso entendimento? caso nosso esteja correto, favor esclarecer.

R.: Sim está correto seu entendimento. Entendemos que o prazo para apresentação das **certificações** exigidas na seção 5 para as equipes especializadas e líderes técnicos, será dado o período igual ao do PAO (seis meses) e não será requisito para habilitação. Nas diligências serão observados os demais requisitos quanto à qualificação do profissional.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS - DISE/CGTI/DTI/PF

6.) 21.7.1.2 Caso a CONTRATADA pretenda pagar valores menores aos previstos na tabela de referência, deverá providenciar demonstração comprobatória de que já tenha contratado, ou tenha condições reais de contratar, em Brasília, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida nesse TR.

21.7.1.2.1: Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a CONTRATADA se enquadre na situação descrita, deverá apresentar cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho, ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a CONTRATADA mediante remuneração igual ou inferior; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços descritos nesse TR, mediante a remuneração apresentada.

Entendemos que a comprovação de salários e perfis das equipes que executarão os serviços dar-se-á na localização geográfica delas, visto que existem serviços serão executados remotamente.

R.: Sim, está correto o entendimento. Deve-se atentar ao item 5.9.3 que deixa claro que os líderes técnicos deverão estar acessíveis para o contratante de forma presencial em horário comercial. Assim como aos requisitos das equipes XII e XIII conforme citado na resposta ao questionamento 1, letra a. Esses profissionais deverão estar alocados no DF.

7.) Como o objeto do edital inclui sustentação de TIC, alguns serviços são obrigatoriamente realizados fora de horário de expediente. Solicitamos que seja informada a volumetria desses serviços nos últimos 2 anos. Se possível com a média de horários.

Foram levantados os chamados abertos por torre, por hora, de janeiro a agosto de 2020, no PDF anexo.

8.) Sobre o Item1 – Equipamentos de Rede e Infraestrutura na DTI Para um melhor dimensionamento da solução, visto que as ferramentas disponíveis hoje no mercado possuem diferentes formatos de licenciamento, solicitamos informações sobre a quantidade e especificações de memória de cada servidor de aplicação listado a serem monitorados.

Neste momento não é possível realizar esse levantamento de forma tão específica. Entretanto praticamente todo ambiente de produção da PF, que é o ambiente a ser auferido nos indicadores de desempenho, encontra-se em ambiente virtualizado. No VCenter de produção temos atualmente 443 hosts provisionados no total com 8.34 TB de uso de memória onde nossa capacidade total é 44.99 TB.

Rótulos de Linha	JANEIRO																							Total Geral	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		23
APLICAÇÕES, SISTEMAS OPERACIONAIS E ORQUESTRAÇÃO								3	19	29	93	35	10	14	43	43	35	15	18	4	3	3			367
BANCO DE DADOS								4	16	41	60	43	16	11	57	51	75	32	7						413
GERENCIAMENTO DE IDENTIDADES								3	6	22	9	23	22	13	11	11	14	27	16	5	2	1			185
GOVERNANÇA DE TI										3	10	29	42	13	20	25	37	32	29	22	6	3			272
IMPLANTAÇÃO											3	4	4	2	2	7	9	2					2		38
MICROSOFT								10	54	83	123	173	47	58	111	159	118	69	32	10	4	3	2	1	1057
MONITORAMENTO DE REDES, SERVIÇOS E APLICAÇÕES	9	17	20	8	7	6	5	15	13	18	30	24	28	36	39	24	21	10	16	14	5	15	11	19	410
REDES LOCAIS, METROPOLITANA E DE LONGA DISTÂNCIAS	1								4	4	12	10	2	5	7	2	8	6	2	2					65
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	4	1		1	1		1	9	24	48	146	49	29	26	42	29	37	27	10		3	2	1	1	491
SERVICE DESK 1º NIVEL	4		2				11	50	225	439	483	483	300	252	412	439	368	200	101	31	20	10	9	6	3845
SERVICE DESK 2º NIVEL										1						1									3
SERVICE DESK 2º NIVEL - AEROPORTO							1		4	3	1	1	2	2	5	3	1	1							24
SERVICE DESK 2º NIVEL - ANP								1	11	21	17	19		6	16	15	16	3							125
SERVICE DESK 2º NIVEL - SEDE								7	41	49	75	63	35	44	93	95	55	63	4	1	1		1		627
SERVICE DESK 2º NIVEL - SETOR POLICIAL								5	38	45	70	71	64	12	56	53	79	54	13	15					575
SERVICE DESK 2º NIVEL - SUDOESTE								4	9	17	17	22	35	8	18	10	24	3	1	1					169
SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO E MENSAGEM ELETRÔNICA									1	4	3	8	2	3	8	4	5	3	2						43
SUPERVISÃO														1		1	2		1			1			6
Total Geral	18	18	22	9	8	6	18	111	468	837	1172	1070	609	512	950	986	892	545	245	89	44	34	24	28	8715

9500

Rótulos de Linha	FEVEREIRO																							Total Geral	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		23
APLICAÇÕES, SISTEMAS OPERACIONAIS E ORQUESTRAÇÃO								13	16	14	71	34	13	10	35	33	36	33	17	18	17	3	1		364
BANCO DE DADOS								2	7	34	40	56	12	26	35	52	50	41	17		1				373
GERENCIAMENTO DE IDENTIDADES									8	4	6	20	12	13	26	15	29	24	14	7			1		179
GOVERNANÇA DE TI							1	1	3	15	34	28	8	20	31	35	53	51	15	10	4	1			310
IMPLANTAÇÃO										2	9	4	4	3	3	2	7	2	1						37
MICROSOFT	1	2	1			1	1	11	40	75	60	66	33	34	60	52	59	32	14	9	1	2	5	1	560
MONITORAMENTO DE REDES, SERVIÇOS E APLICAÇÕES	15	17	15	13	6	4	10	6	16	17	31	23	16	10	31	22	23	26	24	13	7	10	16	29	400
REDES LOCAIS, METROPOLITANA E DE LONGA DISTÂNCIAS	1							2	1	6	7	11	2	2	9	14	7	6	3	1	1			1	74
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	1	1	1				1	24	40	79	140	64	36	38	32	35	28	22	13	3	4	1	2	2	567
SERVICE DESK 1º NIVEL	3			1	2	1	10	49	201	293	380	355	209	178	301	354	278	136	60	21	11	5	4	6	2858
SERVICE DESK 2º NIVEL - AEROPORTO								2	1	4	7	4	2	3	5	4	12	2	12	1					59
SERVICE DESK 2º NIVEL - ANP									7	10	17	19	6	2	4	16	15	1							97
SERVICE DESK 2º NIVEL - SEDE							2	9	40	60	70	71	24	27	64	80	57	71	4	2					581
SERVICE DESK 2º NIVEL - SETOR POLICIAL							1	4	21	34	63	85	44	42	59	99	77	43	34	3			1		610
SERVICE DESK 2º NIVEL - SUDOESTE								1	10	25	25	24	81	16	21	52	44	24	14	1					338
SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO E MENSAGEM ELETRÔNICA									2	11	3	3	4	3	7	7	5	2	2	1				1	51
SUPERVISÃO										1				1											2
Total Geral	21	20	17	14	8	6	26	124	413	684	963	867	507	427	723	872	780	516	244	90	46	22	31	39	7460

7825

MARÇO																									
Rótulos de Linha	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total Geral
APLICAÇÕES, SISTEMAS OPERACIONAIS E ORQUESTRAÇÃO	2					1	1	15	15	21	92	46	23	27	43	49	61	46	26	28	27	6	7	3	539
BANCO DE DADOS							1	6	13	49	53	42	18	17	66	59	79	65	16	8	4	2	1		499
GERENCIAMENTO DE IDENTIDADES	1							3	15	22	28	24	28	10	23	14	23	18	7	8	2	1			250
GOVERNANÇA DE TI									28	16	27	37	26	17	30	36	42	44	14	9	4				330
IMPLANTAÇÃO									4	2	3	5	4	1	1	3	2					1			26
MICROSOFT		1	1	1			1	15	86	159	254	239	136	163	148	188	167	129	59	26	5	10	10	3	1801
MONITORAMENTO DE REDES, SERVIÇOS E APLICAÇÕES	3	3	2	3	5	1	2	1	11	7	5	6	5	3	27	14	3	3	5	1	3	3		16	132
REDES LOCAIS, METROPOLITANA E DE LONGA DISTÂNCIAS						1		2	3	10	6	6	3	4	6	6	14	8	3			1	1		74
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	2	5		1		1		29	92	152	268	164	117	89	99	108	123	83	48	26	3	8	3	6	1427
SERVICE DESK 1º NIVEL	17	27	32	14	15	20	27	104	414	745	964	948	578	478	662	780	690	333	178	96	53	40	41	17	7273
SERVICE DESK 2º NIVEL - AEROPORTO									4	3	2	2	3	28	4	4	15	10	1			1			77
SERVICE DESK 2º NIVEL - ANP									10	18	15	15	1	10	9	25	188	51							342
SERVICE DESK 2º NIVEL - SEDE							1	9	46	88	99	79	36	51	82	87	67	104	14	2	1	1			767
SERVICE DESK 2º NIVEL - SETOR POLICIAL								4	28	47	72	86	39	57	80	61	57	51	24	2		3			611
SERVICE DESK 2º NIVEL - SUDOESTE								4	7	11	13	22	16	21	51	24	24	45	12	2					252
SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO E MENSAGEM ELETRÔNICA								1	3	9	6	9	10	4	12	10	6	9	1	2				1	83
SUPERVISÃO														1	1				1						3
Total Geral	25	36	35	19	20	24	33	193	779	1359	1907	1730	1043	981	1344	1468	1561	1004	420	209	111	76	63	46	14486

ABRIL																									
Rótulos de Linha	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total Geral
APLICAÇÕES, SISTEMAS OPERACIONAIS E ORQUESTRAÇÃO	1	1	1			1		6	14	27	94	31	36	23	27	42	71	54	16	14	15	20	7	6	507
BANCO DE DADOS							1		12	29	41	33	15	21	38	32	32	37	13	8	3	4	1		320
GERENCIAMENTO DE IDENTIDADES	1		1				1	2	2	4	6	2	13	1	11	16	17	29	9	4	3		1		123
GOVERNANÇA DE TI								2	3	26	15	16	25	15	27	56	36	30	27	5	2			3	288
IMPLANTAÇÃO											2	2	2	1		2	1					1			11
MICROSOFT	2		1	1	1		3	6	51	117	115	128	101	83	186	220	156	103	38	17	8	7	4	3	1351
MONITORAMENTO DE REDES, SERVIÇOS E APLICAÇÕES				1					7	2	7	4	4	1	14	10	6	7	1	2	10	2	1	12	91
REDES LOCAIS, METROPOLITANA E DE LONGA DISTÂNCIAS		1							6	5	8	6	7	2	6	4	4	3	4	2	3	2			65
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	5		3	2	1		1	7	35	68	200	102	63	48	45	90	59	38	14	17	6	8	4	7	823
SERVICE DESK 1º NIVEL	26	14	18	24	16	9	25	79	247	503	640	581	404	369	468	472	400	255	126	61	27	27	22	26	4839
SERVICE DESK 2º NIVEL - AEROPORTO									1	1	1	4	1		2	2	4	3	1		1			1	22
SERVICE DESK 2º NIVEL - ANP								1	1	4	10	4	5	3	16	9	5	5					1		64
SERVICE DESK 2º NIVEL - SEDE								3	12	24	32	52	34	24	40	34	43	41	17	1				1	358
SERVICE DESK 2º NIVEL - SETOR POLICIAL	1							4	13	27	47	60	21	30	34	38	34	48	36	1	1				395
SERVICE DESK 2º NIVEL - SUDOESTE								4	7	14	12	6	6	5	33	9	5	5	1						102
SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO E MENSAGEM ELETRÔNICA								1	4	8	9	4	4	4	5	4	7	4	8	1			1	1	61
SUPERVISÃO												1	1	1											3
Total Geral	36	16	24	28	18	10	31	110	409	848	1243	1044	741	634	924	1066	883	660	309	136	78	72	41	62	9423

MAIO																										
Rótulos de Linha	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total Geral	
APLICAÇÕES, SISTEMAS OPERACIONAIS E ORQUESTRAÇÃO	1	3			1			1	12	35	77	47	31	23	31	44	50	24	21	23	17	8	6	2	457	
BANCO DE DADOS								2	6	28	39	31	13	7	24	37	27	21	8	5	4	2			254	
GERENCIAMENTO DE IDENTIDADES	3	5						1	2	5	9	8	7	5	5	9	10	28	8	3	1	3	1	2	115	
GOVERNANÇA DE TI	2								2	10	27	37	22	20	18	34	30	25	20	5	2	2	1		257	
IMPLANTAÇÃO										1	4	1	2	1			1		1						12	
MICROSOFT	3	1		2	1	1		4	45	97	102	106	83	140	101	128	122	72	35	19	6	6	3	5	1082	
MONITORAMENTO DE REDES, SERVIÇOS E APLICAÇÕES	6	12	9	19	8	3	4	5	11	8	6	11	9	8	19	3	9	8	7	20	13	8	10	20	236	
REDES LOCAIS, METROPOLITANA E DE LONGA DISTÂNCIAS	4	1				2	1			5	10	5	8	4	3	8	2	5	2	1	1	2			66	
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	4	2		1	1		1	7	26	64	92	71	63	33	62	71	46	37	19	9	3	3	9	4	628	
SERVICE DESK 1º NIVEL	16	21	13	19	11	11	25	59	235	501	575	570	359	258	421	458	347	236	93	57	22	22	26	15	4370	
SERVICE DESK 2º NIVEL												1				2									3	
SERVICE DESK 2º NIVEL - AEROPORTO								2				2	1	3	3			2							13	
SERVICE DESK 2º NIVEL - ANP										3	8	15	3	2	4	5	3	10	2	1					56	
SERVICE DESK 2º NIVEL - SEDE								1	17	30	45	67	29	18	55	66	49	57	27	2					463	
SERVICE DESK 2º NIVEL - SETOR POLICIAL								3	11	37	22	31	34	40	28	45	31	44	1	1	3	1	2		334	
SERVICE DESK 2º NIVEL - SUDOESTE									2	2	3	5	3		8	5	3	1	1						33	
SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO E MENSAGEM ELETRÔNICA									1	3	4	6	1	1	6	2	2	5	1				1		1	34
SUPERVISÃO												1			1										2	
Total Geral	38	42	22	41	21	17	32	85	358	794	947	967	637	540	758	873	682	551	225	123	56	50	52	47	7958	

JUNHO																									
Rótulos de Linha	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total Geral
APLICAÇÕES, SISTEMAS OPERACIONAIS E ORQUESTRAÇÃO	2		2		1				3	30	98	79	46	13	26	47	52	36	32	18	12	8	5	1	511
BANCO DE DADOS	2							4	10	29	46	41	16	15	21	36	27	21	9	6	2	2			287
GERENCIAMENTO DE IDENTIDADES		2	1					5	1	6	6	15	12	9	12	14	15	3	4	1	1			2	121
GOVERNANÇA DE TI			1					3	9	15	145	23	19	16	15	40	50	38	28	9	5	5	2		423
IMPLANTAÇÃO				1						1	1	2	1	1	1	2			1			1			12
MICROSOFT	1	4	1	1	1	1		9	38	86	143	126	71	56	165	113	105	72	33	7	8	9	2	4	1056
MONITORAMENTO DE REDES, SERVIÇOS E APLICAÇÕES	22	17	18	22	13	10	13	4	6	5	14	10	3	9	20	7	10	20	5	15	8	4	8	30	293
REDES LOCAIS, METROPOLITANA E DE LONGA DISTÂNCIAS									3	3	3	8	9	5	4	9	1	6	5						57
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	5	6	2		1		2	3	27	60	54	68	27	38	42	46	37	34	19	12	8	5	7	3	506
SERVICE DESK 1º NIVEL	17	16	41	8	9	14	21	84	242	500	703	654	427	303	459	483	401	259	133	73	33	38	35	29	4982
SERVICE DESK 2º NIVEL																	1								1
SERVICE DESK 2º NIVEL - AEROPORTO									1	2	3	12	4		5	5	1								33
SERVICE DESK 2º NIVEL - ANP									3	7	7	28	7	34	9	21	7	7							130
SERVICE DESK 2º NIVEL - SEDE								4	27	65	53	85	40	26	57	66	81	62	17	3	3			1	590
SERVICE DESK 2º NIVEL - SETOR POLICIAL								1	17	24	46	41	34	20	71	58	32	35	11			3	3		396
SERVICE DESK 2º NIVEL - SUDOESTE									5	7	4	5	2		20	7	2	3	1						56
SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO E MENSAGEM ELETRÔNICA								1	1	3	5	6	4	2	1	3	5	2	3				2		38
SUPERVISÃO												1			1										2
Total Geral	47	45	64	32	24	25	36	118	390	813	1233	1125	676	534	903	908	774	574	268	129	73	68	54	70	8983

JULHO

Rótulos de Linha	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total Geral
APLICAÇÕES, SISTEMAS OPERACIONAIS E ORQUESTRAÇÃO						1		3	20	26	93	34	17	6	31	30	54	46	17	10	5		3	4	400
BANCO DE DADOS	1							1	19	29	47	42	29	24	53	42	49	39	23	6	3	3	1	1	412
GERENCIAMENTO DE IDENTIDADES		1							2	16	25	12	16	10	6	19	11	7	4	2					132
GOVERNANÇA DE TI			1						2	7	25	19	9	6	7	33	28	17	26	11	1				192
IMPLANTAÇÃO											2	2	1	1			1		1						9
MICROSOFT	2		1					7	22	99	105	113	74	56	110	130	120	65	29	4	7	6	6	3	959
MONITORAMENTO DE REDES, SERVIÇOS E APLICAÇÕES	2	1	1	1					4	6	11	4	2	131	78	9	8	7	3	3	1	1	1	8	282
REDES LOCAIS, METROPOLITANA E DE LONGA DISTÂNCIAS								1	3	5	9	7	5	1	1	5	3		5	1					46
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	2	2	3			1	3	3	18	40	64	54	37	22	44	45	26	23	17	3	4	4	1	1	417
SERVICE DESK 1º NIVEL	16	11	22	4	5	5	15	62	205	466	570	521	311	280	412	464	367	246	100	42	41	25	22	23	4235
SERVICE DESK 2º NIVEL - AEROPORTO									1			20	2	1	2	1	7	14	4	1					53
SERVICE DESK 2º NIVEL - ANP									33	6	70	50	7	31	15	53	59	2	3						329
SERVICE DESK 2º NIVEL - SEDE								1	13	42	66	77	27	24	40	43	65	39	9	3	1	1			451
SERVICE DESK 2º NIVEL - SETOR POLICIAL								1	21	22	58	46	34	31	29	50	90	30	23	1	1	2			439
SERVICE DESK 2º NIVEL - SUDOESTE								1	2	7	8	3			8	5	3	2							39
SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO E MENSAGEM ELETRÔNICA										1	3	1	3	2	3	4	1	2	1				1		22
SUPERVISÃO													2		1			1							4
Total Geral	23	15	28	5	5	7	18	79	364	767	1155	1010	579	626	840	934	892	540	265	87	64	42	35	41	8421

AGOSTO

Rótulos de Linha	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total Geral
APLICAÇÕES, SISTEMAS OPERACIONAIS E ORQUESTRAÇÃO		2						2	13	40	56	31	22	14	37	30	34	20	10	9	4	2	1	1	328
BANCO DE DADOS	1	2						3	10	35	35	38	17	18	37	54	33	39	9	3	2	2	1		339
GERENCIAMENTO DE IDENTIDADES		1					1		15	6	15	13	6	6	3	8	14	4	1	1					94
GOVERNANÇA DE TI									5	9	24	31	19	9	16	22	24	12	19	17	4				211
IMPLANTAÇÃO												1					1								2
MICROSOFT		1						7	25	87	90	97	58	36	74	74	44	38	22	12		3	2	1	671
MONITORAMENTO DE REDES, SERVIÇOS E APLICAÇÕES						1			3	3	6	3	2	1	10	5	10	4	2	2		2		8	62
REDES LOCAIS, METROPOLITANA E DE LONGA DISTÂNCIAS									6	4	8	3	4	3	2	6	4	3	3	1			1		48
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO		1	2			2		3	12	26	34	36	17	15	42	25	24	17	9	2	2	4		2	275
SERVICE DESK 1º NIVEL	15	8	5	1	7	14	15	41	184	298	324	330	240	177	253	281	225	132	72	33	15	15	9	9	2703
SERVICE DESK 2º NIVEL															1										1
SERVICE DESK 2º NIVEL - AEROPORTO									1	1	37	14			10	8	16	32							119
SERVICE DESK 2º NIVEL - ANP									3	35	25	32	11	14	33	21	40	6							220
SERVICE DESK 2º NIVEL - SEDE								3	15	34	65	57	31	28	55	68	66	60	17	2	1	1	2		505
SERVICE DESK 2º NIVEL - SETOR POLICIAL								1	17	12	34	22	50	9	17	28	14	47	11			1			263
SERVICE DESK 2º NIVEL - SUDOESTE									1	1	6	6	3	2	4	4	10	5							42
SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO E MENSAGEM ELETRÔNICA									1		7	1	1		1	1	3	2							17
Total Geral	16	15	7	1	7	17	16	60	311	591	766	715	481	332	595	635	562	421	175	82	28	30	16	21	5900