



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

**Repostas aos questionamentos da empresa Sonda**

**Questionamento 01:** Conforme item 5.13.2 - Tabela 8, uma vez que a contratada é responsável pela disponibilização e custeio de um número 0800, inclusive com ligações oriundas de celular, precisamos de um maior detalhamento da telefonia, como média de ligações recebidas, atendidas, fila de espera, tempo médio de atendimento, etc.

Resposta01:

Junho/2020	Quantidade	Julho/2020	Quantidade	Agosto/2020	Quantidade
Ligações recebidas	3948	Ligações recebidas	3450	Ligações recebidas	3143
Ligações atendidas	3568	Ligações atendidas	3185	Ligações atendidas	2921
Ligações atendidas > 30s	400	Ligações atendidas > 30s	218	Ligações atendidas > 30s	118
Abandonadas	380	Abandonadas	265	Abandonadas	222
Abandonadas > 30s	111	Abandonadas > 30s	95	Abandonadas > 30s	89
Tempo médio falado (s)	345	Tempo médio falado (s)	285	Tempo médio falado (s)	290
Tempo de hold (s)	0,22	Tempo de hold (s)	0,04	Tempo de hold (s)	0,09
Tempo de ring (s)	11,5	Tempo de ring (s)	9,5	Tempo de ring (s)	8,01

**Questionamento 02:** Conforme item “10.3.1” do Anexo I, há obrigatoriedade de link de dados redundante?

Resposta: Não há obrigatoriedade. Entretanto, a contratada deve se atentar aos rigorosos indicadores de serviços, de desempenho e aos termos de serviços descritos no TR e o que uma indisponibilidade nesse link pode acarretar. Caso esses indicadores não sejam respeitados, ou haja não conformidades no ambiente a ser sustentando, serão aplicadas penalidades.

**Questionamento 03:** Solicitamos a relação de chamados de pelo menos (3) três meses separados por assunto.

Resposta: Segue anexo relatório de chamados atendidos por categoria.

**Questionamento 04:** Solicitamos a relação de chamados de pelo menos (3) três meses separados por origem (telefone, portal, chat, e-mail).

Resposta:



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

Canal	Junho	Julho	Agosto
Email	55,6%	48,8%	54,6%
Telefone	33,1%	32,8%	15,4%
Web	11,4%	18,3%	30,0%

**Questionamento 05:** Existe algum processo automatizado atualmente (sem intervenção humana), como por exemplo reset de senha? Caso sim, qual a volumetria?

Resposta: Temos o serviço de reset de senha implantado há aproximadamente 4 meses. O usuário pode resetar a sua senha, inclusive pela internet, desde que tenha seu número de celular cadastrado na base da PF.

**Questionamento 06:** Qual a taxa de fechamento de chamados pelo N1 atualmente (indicador FCR)?

Resposta:

	Junho	Julho	Agosto
FCR	50,0%	46,5%	48,8%

**Questionamento 07:** Solicitamos a curva horária de ligações para mensurar o dimensionamento por horário.

Resposta: Segue curva horária de ligações do mês de agosto.





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

## Anexo

### Relatório de chamados atendidos por categoria

Categoria	Junho	Julho	Agosto	Total Geral
Abertura de chamado Gestão SDS - Integração Redmine	79	113	62	254
ACESSO À SISTEMAS CORPORATIVOS	11	8	10	29
ACOMPANHAMENTO DE FORNECEDOR NO ATENDIMENTO DE GARANTIA	1	2	2	5
ACOMPANHAMENTO DE FORNECEDOR NO DATA CENTER E TELECOM		2	1	3
ACOMPANHAMENTO DE INSTALAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE LINKS NAS DEPENDÊNCIAS DA CGTI			3	3
ALTERAÇÃO DE CONTA DE E-MAIL	35	10	3	48
ALTERAÇÃO DE CONTA LDAP	15	11	10	36
ALTERAÇÃO DE ITEM DE CONHECIMENTO	4	5	3	12
ALTERAÇÃO DE MONITORAMENTO NO ZABBIX	4	6	6	16
ALTERAÇÃO DE OBJETO/REGRAS NO ACTIVE DIRECTORY	700	562	402	1.664
ALTERAÇÃO DE PERFIL DE ACESSO NO MAINFRAME	2	5	8	15
ALTERAÇÃO DE PERFIL E ATRIBUTOS DE ACESSO VPN	275	229	205	709
ALTERAÇÃO/EXCLUSÃO DE POLÍTICAS DE DOMÍNIO		1	2	3
ALTERAÇÃO/REINICIALIZAÇÃO DE SENHAS	616	470	330	1.416
ANÁLISE DE LOGS DA REDE WIRELESS		3		3
ANÁLISE DE LOGS DAS ROTINAS DE BACKUP E RESTORE	3	1		4
ANÁLISE DE LOGS DE CONSUMO DE BANDA			1	1
ANÁLISE DE LOGS DE EVENTOS DE SERVIDORES LINUX	42	46	26	114
ANÁLISE DE LOGS DE EVENTOS DE SERVIDORES WINDOWS	21	23	21	65
ANÁLISE DE LOGS DO SERVIÇO DE CORREIO		1		1
ANÁLISE DE LOGS DOS BALANCEADORES	1			1
ANÁLISE DE LOGS DOS PROXY'S	12	10	6	28
ANÁLISE DE LOGS VPN	16	8	2	26
ANÁLISE DE RELATÓRIO DE VULNERABILIDADE	2	2	2	6
ANÁLISE DE RELATÓRIOS DOS SERVIÇOS DE ANTIVÍRUS	2	3	2	7
ANÁLISE DO AMBIENTE DE REDE	17	15	23	55
ANÁLISE DO AMBIENTE MICROSOFT	244	424	380	1.048
ATUALIZAÇÃO DE SCRIPT DE ATENDIMENTO	1		1	2
ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE DE SERVIDOR DE APLICAÇÃO	2	3	2	7
ATUALIZAÇÃO ROTINEIRA DE SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	189	267	139	595
BLOQUEIO/DESBLOQUEIO DE CONTA DE USUÁRIO	598	507	378	1.483
CARGAS E MIGRAÇÕES DE DADOS EM BANCO DE DADOS	1	1	1	3
CGTI.TELECOM.RAMAL.INSTALACAO			1	1
CGTI.TELECOM.RAMAL.RAMAL.COM PROBLEMA	2	1	4	7
CONFECÇÃO DE CABOS DE REDE PARA INTERCONEXÃO DE EQUIPAMENTOS	2			2
CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E SISTEMAS OPERACIONAIS	1.102	1.433	932	3.467
CONFIGURAÇÃO DE ESCOPOS DE REDES IPS	35	25	36	96
CONFIGURAÇÃO DE LISTAS DE DISTRIBUIÇÃO	1	2		3
CONFIGURAÇÃO DE SERVIDORES DE APLICAÇÕES	847	749	760	2.356
CONFIGURAÇÃO DE SERVIDORES DE BANCOS DE DADOS	46	57	48	151
CONFIGURAÇÃO DE SERVIDORES E SERVIÇOS MICROSOFT	103	82	42	227
CONFIGURAÇÃO DE SWITCH NA REDE	5	2	1	8
CONTROLE DE ENTRADA E SAÍDA DE EQUIPAMENTOS	3	2		5
criação de banco de dados	2		1	3
criação de conta de e-mail	36	7	2	45
criação de conta espelho de e-mail			1	1
criação de conta ldap	114	108	115	337
criação de conta na tela cgti	3		13	16
criação de conta no domínio	11	7	4	22
criação de conta no sei	141	115	120	376
criação de usuário e controle de acesso em bancos de dados	12	18	19	49
criação e controle de endereços ip	1	1	1	3
criação/atualização de documentação em base de conhecimento	8	10	8	26
CUSTOMIZAÇÃO DAS SOLUÇÕES CA	10	9	5	24
DEFINIÇÃO DE VELOCIDADES NOS LINKS EM RELAÇÃO AO TRÁFEGO PRETENDIDO	7	2	7	16
DESCENTRALIZADAS.TI.APLICAÇÕES.ATUALIZAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO DE SERVIDOR DE APLICAÇÃO		1		1
DESCENTRALIZADAS.TI.APLICAÇÕES.DEPLOY DE APLICAÇÃO			1	1
DESCENTRALIZADAS.TI.BACKUP.INCLUSÃO DE ROTINA DE BACKUP		1		1
DESCENTRALIZADAS.TI.BACKUP.RESTAURAÇÃO DE IMAGENS DE SISTEMAS OPERACIONAIS			1	1
DESCENTRALIZADAS.TI.CONTAS E CREDENCIAIS.ALTERAÇÃO DE PERFIL DE ACESSO DOMÍNIO		5	3	8
DESCENTRALIZADAS.TI.CONTAS E CREDENCIAIS.INSTALAÇÃO DE TOKENS E CERTIFICADOS		1		1
DESCENTRALIZADAS.TI.DOMÍNIO AD.ALTERAÇÃO DE POLÍTICAS	4	1		5
DESCENTRALIZADAS.TI.DOMÍNIO AD.ALTERAÇÃO DE SCRIPTS DE LOGON	1		1	2
DESCENTRALIZADAS.TI.DOMÍNIO AD.MODIFICAÇÃO NOS PERFIS E ATRIBUTOS DE ACESSO	1		2	3
DESCENTRALIZADAS.TI.ESTAÇÃO DE TRABALHO.CONFIGURAÇÃO	74	51	31	156
DESCENTRALIZADAS.TI.ESTAÇÃO DE TRABALHO.CONTROLE DE ENTRADA E SAÍDA	1			1
DESCENTRALIZADAS.TI.ESTAÇÃO DE TRABALHO.INSTALAÇÃO			3	3
DESCENTRALIZADAS.TI.IMPRESSORAS/MULTIFUNCAIONAIS.CONFIGURAÇÃO	5	5	6	16
DESCENTRALIZADAS.TI.MONITORAMENTO.MONITORAÇÃO DA REDE WAN	1		1	2
DESCENTRALIZADAS.TI.NOTEBOOKS E ULTRA BOOKS.CONFIGURAÇÃO	2	2	2	6
DESCENTRALIZADAS.TI.NOTEBOOKS E ULTRA BOOKS.INSTALAÇÃO	1			1
DESCENTRALIZADAS.TI.PERIFÉRICOS.CONFIGURAÇÃO	1		1	2



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

DESCENTRALIZADAS.TI.PERIFÉRICOS.MANUTENÇÃO PREVENTIVA	1			1
DESCENTRALIZADAS.TI.REDES.ALTERAÇÃO DE LAYOUT DE INSTALAÇÃO DE REDES	2	1		3
DESCENTRALIZADAS.TI.REDES.CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFRAESTRUTURA DE REDES	2	1	1	4
DESCENTRALIZADAS.TI.REDES.INTERCONEXÃO DE EQUIPAMENTOS DE REDES	2			2
DESCENTRALIZADAS.TI.SEGURANÇA.ALTERAÇÃO DE REGRAS DE FIREWALL	1	2		3
DESCENTRALIZADAS.TI.SEGURANÇA.INCLUSÃO DE REGRAS DE FIREWALL		1	1	2
DESCENTRALIZADAS.TI.SOFTWARE DE USO CORPORATIVO.INSTALAÇÃO E ATUALIZAÇÃO	1		1	2
DESCENTRALIZADAS.TI.SOFTWARE DE USO CORPORATIVO.SOLUÇÃO DE DÚVIDAS		2		2
DESCENTRALIZADAS.TI.TELEFONIA IP.CONFIGURAÇÃO E INSTALAÇÃO DE TERMINAL	2			2
DESCENTRALIZADAS.TI.VIDEOCONFERÊNCIA.CONFIGURAÇÃO	1			1
EFETUAR TESTES DE ACEITE NOS LINKS EM CONFORMIDADE COM A VELOCIDADE CONTRATADA			2	2
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE TELECOM	1	1	1	3
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE SEGURANÇA	4	5	4	13
EMC.BACKUP.ADIÇÃO DE CLIENTE			2	2
EMC.BACKUP.EXECUÇÃO RESTORE BANCO DE DADOS	1			1
EMC.BACKUP.EXECUÇÃO ROTINA BACKUP FILE SYSTEM	1	1	1	3
EVENTO DE MONITORAMENTO (AVERAGE)	39	35	25	99
EVENTO DE MONITORAMENTO (HIGH)	199	139	169	507
EVENTO DE MONITORAMENTO (WARNING)	209	39	46	294
EXECUÇÃO DE PROCEDIMENTO DE SAÍDA E RECEBIMENTO DE EQUIPAMENTOS DE INFRAESTRUTURA DE REDES			1	1
EXECUÇÃO DE PROCEDIMENTOS PARA BUSCA DE VULNERABILIDADE E FALHAS DE SEGURANÇA NO AMBIENTE	3	2	5	10
FALHA OU INDISPONIBILIDADE DA AUTENTICAÇÃO NA REDE			1	1
FALHA OU INDISPONIBILIDADE DA CONECTIVIDADE DE DADOS	2		1	3
FALHA OU INDISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS	2		1	3
FALHA OU INDISPONIBILIDADE DO ACESSO À INTERNET	9	6	5	20
FALHA OU INDISPONIBILIDADE DO ARMAZENAMENTO DE ARQUIVOS DE REDE	1		1	2
FALHA OU INDISPONIBILIDADE DO FIREWALL	1			1
FALHA OU INDISPONIBILIDADE DO PROXY	1			1
FALHA OU INDISPONIBILIDADE EM SISTEMAS CORPORATIVOS CLIENTE/SERVIDOR			1	1
FALHA OU INDISPONIBILIDADE EM SISTEMAS OU RECURSOS BÁSICOS	16	15	12	43
FALHA OU INDISPONIBILIDADE EM SISTEMAS OU RECURSOS CRÍTICOS	37	16	21	74
FALHA OU INDISPONIBILIDADE EM SISTEMAS OU RECURSOS ESSENCIAIS	43	26	12	81
FALHA OU INDISPONIBILIDADE EM SISTEMAS OU RECURSOS SENSÍVEIS	23	6	9	38
FALHA OU INDISPONIBILIDADE NAS ROTINAS DE BANCO DE DADOS	1			1
INATIVAÇÃO DE CONTA DE E-MAIL	2	3	1	6
INATIVAÇÃO DE CONTA LDAP	12	22	7	41
INATIVAÇÃO DE CONTA NO DOMÍNIO	1		1	2
INATIVAÇÃO DE MONITORAMENTO NO ZABBIX	2		2	4
INCLUSÃO DE ITEM DE CONFIGURAÇÃO DE TI NO CMDB	112			112
INCLUSÃO DE ITEM DE CONHECIMENTO	1	3		4
INCLUSÃO DE MONITORAMENTO NO ZABBIX	10	211	7	228
INCLUSÃO OU ALTERAÇÃO DE PERFIS DE FILTRAGEM WEB	1	1	2	4
INCLUSÃO OU ATUALIZAÇÃO DE REGRAS DE SEGURANÇA	76	92	88	256
INCLUSÃO/ALTERAÇÃO EM BANCOS DE DADOS POR EXECUÇÃO DE SCRIPTS	100	163	278	541
INFORMATIVO GRC-EMBRATEL	400	378	299	1.077
INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	15	8	22	45
INSTALAÇÃO DE TOKENS E CERTIFICADOS	12	10	18	40
INSTALAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES DE USO CORPORATIVO	41	23	55	119
INTERCONEXÃO DE EQUIPAMENTOS E ALTERAÇÃO DE LAYOUT DE INSTALAÇÃO DE REDES		1		1
MANUTENÇÃO E OTIMIZAÇÃO DE DESEMPENHO EM BANCO DE DADOS	1			1
MANUTENÇÃO E OTIMIZAÇÃO DE DESEMPENHO EM SERVIDORES WINDOWS	1			1
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DE EQUIPAMENTOS	47	2	4	53
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DE EQUIPAMENTOS DE INFRAESTRUTURA DE REDES	5	1		6
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DE SERVIDORES	1			1
MIGRAÇÃO DE OBJETO NO MAINFRAME	1		6	7
MODIFICAÇÃO DE COTA DE E-MAIL	42	41	32	115
MODIFICAÇÃO NOS PERFIS DE ACESSO AO CA SDM	2	1	4	7
MODIFICAÇÃO NOS PERFIS E ATRIBUTOS DE ACESSO LDAP	4	6	4	14
MONITORAMENTO DA INFRAESTRUTURA FÍSICA DO DATA CENTER E TELECOM	3	1	4	8
MONITORAMENTO DA REDE WAN	20	21	20	61
MONITORAMENTO DE CAPACIDADE DE AMBIENTE DE BANCO DE DADOS	1	1	1	3
MONITORAMENTO DE CAPACIDADE DE MAILBOX DATABASE/LOGS	1			1
MONITORAMENTO DE CAPACIDADE DO AMBIENTE DE VIRTUALIZAÇÃO	2	1	2	5
MONITORAMENTO DE SERVIÇO DE PROXY	1	2	3	6
MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE ANTISPAM	169	118	103	390
MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE ANTIVÍRUS			1	1
MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE BALANCEAMENTO DE CARGA	2	1		3
MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS		1	6	7
N3.SERVIÇOS ADICIONAIS.BANCO DE DADOS. EMISSÃO DE RELATÓRIO	1	1	1	3
ORIENTAÇÃO PARA CONFIGURAÇÃO DE ACESSO REDE CORPORATIVA	17	4	17	38
ORIENTAÇÃO PARA CONFIGURAÇÃO DE E-MAIL CORPORATIVO	15	10	4	29
ORIENTAÇÃO PARA IMPRESSÃO DE ARQUIVOS	2			2
ORIENTAÇÃO PARA O USO DE SISTEMAS CORPORATIVOS E DEPARTAMENTAIS	2.132	1.939	1.486	5.557
ORIENTAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DE APLICATIVOS DE ESCRITÓRIO	1	1		2
ORIENTAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DO SISTEMA OPERACIONAL		1		1



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

ORIENTAÇÕES GERAIS PARA USUÁRIOS	493	281	178	952
PONTO ELETRÔNICO	17	11	1	29
PORTAL.PORTAIS CORPORATIVOS.CRIAÇÃO DE CONTA	2			2
PORTAL.PORTAIS CORPORATIVOS.DESENVOLVIMENTO.OUTROS	9	4		13
PORTAL.PORTAIS CORPORATIVOS.SUSTENTAÇÃO.ATENDIMENTO DE DÚVIDAS DE USUÁRIO		2		2
PORTAL.PORTAIS CORPORATIVOS.SUSTENTAÇÃO.DIAGNOSTICAR PROBLEMAS	1	1		2
PORTAL.PORTAIS CORPORATIVOS.SUSTENTAÇÃO.GERENCIAMENTO DE PERMISSÕES		1		1
PROSPECÇÃO TÉCNICA DE CONTROLES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	1	1	2	4
Requisição de mudança - Triagem	1			1
SEI ATENDIMENTO SDS		1		1
SOLICITAÇÃO DE ADMINISTRADOR DE ESTAÇÃO DE TRABALHO	3	2	3	8
SOLICITAÇÃO DE REUNIÃO	1	7	6	14
SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS			1	1
TESTES DE ENVIO E RECEBIMENTO DE MENSAGENS INTERNA/EXTERNA		2	1	3
<b>Total Geral</b>	<b>9.864</b>	<b>9.114</b>	<b>7.196</b>	<b>26.174</b>