



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI/SR/PF/RS

NOTA TÉCNICA Nº 34324000-NTI/SR/PF/RS

Processo nº 08430.003833/2023-79

Interessado: SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL - SR/PF/RS

Assunto: Avaliar, esclarecer, rejeitar ou acatar as dúvidas e sugestões emanadas pelos participantes, em relação ao Termo de Referência para contratação de suporte técnico à infraestrutura e usuários de TIC

Referência: Audiência Pública Edital nº 1/2024-SR/PF/RS

## 1. SÍNTESE

1.1. A presente Nota Técnica visa avaliar, esclarecer, rejeitar ou acatar as dúvidas e sugestões emanadas pelos participantes, em relação ao Termo de Referência para contratação de suporte técnico à infraestrutura e usuários de TIC, apresentado na Audiência Pública do Edital nº 01/2024-SR/PF/RS, realizada em 5 de fevereiro de 2024.

1.2. A Audiência Pública teve início às 10h e foi encerrada às 12h35min. Participaram do evento 23 pessoas, sendo 10 da Polícia Federal e 13 participantes externos que representaram cinco empresas. As pessoas e empresas participantes estão relacionadas nas duas sessões abaixo.

1.3. Na dinâmica da Audiência Pública, após a apresentação de cada participante, foi realizada uma explanação da proposta do Termo de Referência (TR) e na sequência foi dada a palavra aos participantes externos, estes apresentaram sugestões, esclareceram dúvidas e debateram a proposta contida no TR com a equipe da Polícia Federal.

### 1.4. Pessoas física participantes:

1.4.1. Participaram 23 pessoas as quais são abaixo relacionadas.

Nome	Entrada	Saída	Email	Função	
Andres Owczarzak	10:15:16	11:45:44	<a href="mailto:nti.srrs@pf.gov.br">nti.srrs@pf.gov.br</a>	Organizador	
Carolina do Nascimento Ferreira	10:17:07	12:24:32		Organizador	
Eduardo Ruscigno	10:19:23	12:24:15		Organizador	
Gustavo da Cruz Sant Ana	10:05:18	12:01:28		Organizador	
Marcela Uchoa Craveiro	9:58:03	12:04:20		Organizador	
Marcelo de Azambuja Fortes	9:54:54	12:38:20		Organizador	
Mauro Peglow Bueno	9:54:54	12:38:20		Organizador	
Milton Lança Macedo	9:55:28	12:23:11		Organizador	
Rogério Marques Borges	9:59:37	12:23:27		Organizador	
Vinicius Marcelino Ilha	10:11:06	12:24:43		Organizador	
Ana Carolina Sartori Carvalho	10:06:55	12:23:15		<a href="mailto:ana.carvalho@tecnocomp.com.br">ana.carvalho@tecnocomp.com.br</a>	Participante
André de Souza Silva	9:57:42	12:23:17		<a href="mailto:andre.silva@tecnocomp.com.br">andre.silva@tecnocomp.com.br</a>	Participante
Argemiro Bezerra Junior	10:01:48	12:23:08		<a href="mailto:argemiro.junior@tecnocomp.com.br">argemiro.junior@tecnocomp.com.br</a>	Participante
Bruno De Brida	10:26:33	12:23:10	<a href="mailto:governo@ilhaservice.com.br">governo@ilhaservice.com.br</a>	Participante	
Carlos Alexandre Sousa Farias	10:35:40	12:23:09	<a href="mailto:carlos.alexandre@globalhitss.com.br">carlos.alexandre@globalhitss.com.br</a>	Participante	
Daniel Penha Oliveira dos Santos	10:06:33	12:23:13	<a href="mailto:daniel.penha@claro.com.br">daniel.penha@claro.com.br</a>	Participante	
Danilo Maheli Torres	9:57:19	12:23:11	<a href="mailto:danilo.maheli@tecnocomp.com.br">danilo.maheli@tecnocomp.com.br</a>	Participante	
Eunice Oliveira Pereira	9:56:18	12:23:17	<a href="mailto:eunice.pereira@wyntech.inf.br">eunice.pereira@wyntech.inf.br</a>	Participante	
Marcio Fernando Martins Gomes	10:07:34	10:48:25	<a href="mailto:mfmngomes@simpres.com.br">mfmngomes@simpres.com.br</a>	Participante	
Natália P. D. Leal	10:08:13	12:23:18	<a href="mailto:natalia.leal@tecnocomp.com.br">natalia.leal@tecnocomp.com.br</a>	Participante	

Sandro Oliveira dos Santos	10:11:44	12:24:20	<a href="mailto:sandro.santos@embratel.com.br">sandro.santos@embratel.com.br</a>	Participante
Sergio Medeiros Junior	10:07:28	10:51:48	<a href="mailto:smjunior@simpres.com.br">smjunior@simpres.com.br</a>	Participante
Tatiane Groth	10:02:17	10:48:37	<a href="mailto:tgroth@simpres.com.br">tgroth@simpres.com.br</a>	Participante

### 1.5. Pessoas Jurídicas participantes:

Razão Social	CNPJ
Claro S.A.	40.432.544/0001-47
Ilha Service Tecnologia e Serviços Ltda	85.240.869/0001-66
Simpres Comercio L. S. Ltda	07.432.517/0001-07
Tecnocomp Tecnologia e Serviços Ltda	54.892.252/0001-00
Wyntech Serviços de Tecnologia da Informação Ltda	08.911.585/0001-83

1.6. Esta Nota Técnica produzirá efeitos de correção e inserção de itens nos seguintes artefatos:

1.6.1. Minuta de Termo de Referência v 1.0 (33674252);

1.6.2. Minuta de Termo de Referência ANEXO X - Quant. Equip. Rede e de Infraestrutura (SEI nº 33674557);

1.6.3. Minuta de Termo de Referência ANEXO XI - Quant. Equip. de Usuários por Região (SEI nº 33722049); e

1.6.4. Minuta de Termo de Referência ANEXO XXII - Plan. de Custos e Formação de Preços (SEI nº 33674601).

## 2. DESENVOLVIMENTO

2.1. Os questionamentos foram apresentados previamente mediante formulário ou via oral durante a audiência pública. Serão aglutinados conforme o interlocutor dos mesmos:

### 2.2. 1) *Tecnocomp Tecnologia e Serviços Ltda*

2.2.1. Questionamentos apresentados via oral durante a audiência:

2.2.1.1. **Pergunta 1:** Danilo Maheli Torres, contextualizou uma questão relacionada a vida útil do parque tecnológico e o detalhamento dos grandes agrupamentos dos históricos de atendimento, e como o ciclo de substituição de equipamentos pode influenciar as atividades de suporte, bem como disponibilização de equipamentos sobressalentes, atendimento regional, solicitando uma visão geral de como procede essa atividade.

2.2.1.2. **Resposta 1:** Conforme esclarecido durante a reunião pelo PCF Marcelo de Azambuja Fortes, as substituições de equipamentos, via de regra, são realizadas através de aquisições centralizadas na Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF). Para o caso dos equipamentos de uso pessoal, a preparação dos equipamentos é realizada via empresa de suporte contratada no objeto do TR em discussão. Para equipamentos de infraestrutura em geral a instalação é realizada pelo fornecedor do equipamento com configuração ajustada pela empresa de suporte contratada. Equipamentos em garantia tem a substituição dos componentes pela empresa fornecedora do equipamento. Equipamentos fora de garantia tem a substituição de peças via empresa contratada para suporte, com peças fornecidas pela contratante e deslocadas ao local de atendimento pela contratante.

2.2.1.3. Quanto ao detalhamento dos grandes agrupamentos dos históricos de atendimento, como por exemplo o acesso a VPN, o PCF Marcelo de Azambuja Fortes e o ATE Mauro Peglow Bueno, esclareceram como se deu o atendimento deste tipo de chamado, que está mais relacionado a dificuldade do usuário de conexão ao serviço e não necessariamente ao servidor de conexão. E registrou-se o aumento da demanda durante a pandemia de COVID-19, que ocasionou muitos acessos para execução de trabalho remoto.

2.2.1.4. Quanto as falhas de conexão a Internet, o ATE Vinícius Marcelino Ilha esclareceu que, a falta de monitoramento de infraestrutura influencia a contabilização de determinados tipos de chamados. No caso de uma queda de link da Superintendência, por exemplo, no momento da falha irão ocorrer vários chamados de usuários por problema no acesso de Internet, porém essa falha é decorrente do problema do link, ou de switch do andar. Com a equipe de Monitoramento ativa e atuante, é possível a correta identificação da raiz do problema.

2.2.1.5. Através das ações de monitoramento pode-se encerrar um conjunto de chamados que são relacionados a mesma causa raiz.

2.2.1.6. Deve-se observar que são dois anexos referente a volumetria dos chamados. O ANEXO XII trata dos chamados que são do ponto de vista do usuário, sendo relacionado em sua grande maioria aos equipamentos do próprio usuário e não falhas de infraestrutura ou nos servidores (AUTIC). Já o ANEXO XIII, são os chamados relacionados a infraestrutura (OITIC).

2.2.1.7. Dessa forma, a equipe técnica irá produzir uma atualização nos ANEXOS X e XI para indicar o prazo de vigência da garantia dos equipamentos e situação de aquisições de novos equipamentos pela contratante.

2.2.1.8. **Pergunta 2:** Danilo Maheli Torres, contextualizou a automatização da ferramenta ZABBIX e a integração com a equipe da DTI/PF para automatização e melhorias para os chamados, e se a parte dos datacenters (22 unidades) envolve a manutenção dos ativos de hardwares. Se o quantitativo dos equipamentos listados no TR envolve os datacenters.

2.2.1.9. **Resposta 2:** O PCF Marcelo de Azambuja Fortes esclareceu que há uma interface de trabalho em conjunto com a DTI/PF para automatização do sistema de chamados, informou que todos os datacenters são monitorados e os dados da telemetria consolidados em Porto Alegre. O ATE Mauro Peglow Bueno informou que todo o parque tecnológico está configurado no ZABBIX. As ações nos datacenters são englobadas nas atividades a serem prestadas pela contratada, tanto de forma remota como presencial. Podendo ser utilizado em alguns casos servidores da unidade afetada para ajudar na intervenção, ou, por exemplo, definido que cabe um acionamento do fornecedor do equipamento em garantia.

2.2.1.10. O DPF Gustavo da Cruz Sant'Ana fez uma explanação de contratações centralizadas em Brasília, em andamento pela DTI/PF, tais como: MPLS, SDWAN, Wi-Fi, switch de borda, sistema de backup e outros, com o objetivo de melhoramento de infraestrutura e disponibilização de diversos equipamentos em garantia.

## 2.3. 2) Wyntech Serviços de Tecnologia da Informação Ltda

2.3.1. Questionamentos apresentados via oral durante a audiência:

2.3.1.1. **Pergunta 3:** Eunice Oliveira Pereira, questionou se há contrato em vigência e a previsão de abertura do Edital.

2.3.1.2. **Resposta 3:** O PCF Marcelo de Azambuja Fortes esclareceu durante a audiência que não há contrato desde setembro de 2023, sendo os atendimentos realizados com equipe própria.

2.3.1.3. Destacado que o modelo de contratação proposto deve ser expandido as demais unidades da PF nos demais estados da Federação, com os devidos ajustes de parque tecnológico e características próprias das unidades. Foi explicado o impacto das falhas de TI em relação as atividades realizadas pela Polícia Federal, bem como uma visão das atividades e aquisições pretendidas e a relação com as exigências apresentadas no TR.

2.3.1.4. Quanto a previsão de abertura do Edital, foi esclarecido em audiência que após o retorno do processo da Consultoria Jurídica, ele irá para publicação do certame, esperando-se que este processo seja concluído até final do mês de março/2024. Porém, há atores externos que atuam no presente, não podendo haver uma precisão absoluta.

## 2.4. 3) Claro S. A.

2.4.1. Daniel Penha Oliveira dos Santos, não apresentou questionamentos, só agradeceu os esclarecimentos e colocou-se à disposição.

## 2.5. 4) Simpress Comercio L. S. Ltda

2.5.1. Não houve manifestações pela empresa.

## 2.6. 5) Empresa Ilha Service Tecnologia e Serviços Ltda

2.6.1. Questionamentos apresentados via oral durante a audiência:

2.6.1.1. **Pergunta 4:** Bruno De Brida, fez contextualização e questionamento em relação ao dimensionamento da equipe de profissionais e formação das equipes para o atendimento e que ETP estabelece uma equipe mínima de 25 profissionais. Quanto ao Fator K, entende que existem outros custos não abrangidos por este, como por exemplo o sobreaviso, horas extras, podendo ocasionar não ter uma estimativa real para o valor. Quanto as VTP e VTE solicitou esclarecimento quando ao dimensionamento e a remuneração para os deslocamentos.

2.6.1.2. **Resposta 4:** O PCF Marcelo de Azambuja Fortes esclareceu durante a apresentação que o número é uma referência para dimensionamento da força de trabalho da empresa. As empresas devem estar atentas a divisão em quatro equipes e a formação dos profissionais que são obrigatórias. Entre o ETP e o TR já há uma evolução da especificação, sendo o ETP um subsídio para formação do TR. Não há obrigação quanto ao quantitativo de profissionais, mas a empresa deve atender os níveis de serviços exigidos no TR. Conforme as atividades desempenhadas, mais ou menos mão de obra pode ser alocada pela empresa contratada, objetivando a manutenção dos níveis de serviços exigidos. Quando da apresentação da proposta comercial será avaliado se a proposta é exequível, para isso a proposta é comparada com a equipe de referência constante no TR. Tanto do ponto de vista de desempenho como remuneratório.

2.6.1.3. Não há obrigação da empresa em seguir a estimativa de salários apresentado no TR, essa é uma estimativa do Ministério da Economia para cada perfil de profissional, nem tão pouco está restrita ao Fator-K estimado no TR. Porém, o Fator-K já abarca as horas extras e adicionais noturnos que porventura ocorram, também deve ser computado no salário o adicional de periculosidade. Devendo ser expandida a lista exemplificativa do item 10.2. do TR.

2.6.1.4. O chamado Fator-K deve compor inclusive a obrigação da contratada de manter o quantitativo definido durante toda a vigência do contrato, inclusive nas ausências motivadas por férias, licenças e faltas,

justificadas ou não. O Fator-K indica quantos reais são pagos à empresa contratada para cada real pago pela empresa ao funcionário. Então a empresa deve fazer a provisão adequada da estimativa de desembolso para cada funcionário, inclusive com seus custos administrativos diluídos neste Fator-K.

2.6.1.5. Na planilha de custos no ANEXO XXII, há previsão de relacionar além dos salários dos profissionais e Fator-K, os custos previstos para VTP e VTE. Um custo que falta relacionar neste anexo se refere as ações de capacitações.

2.6.1.6. As VTP são aglutinadas em 19 localidades, sendo previstas uma visita a cada seis meses para cada localidade. As VTE são estimadas em oito ao ano. No cálculo do preço devem estar previstos estes gastos com as VTP e VTE. Sendo de livre escolha da empresa os profissionais que irão realizá-las, podendo os mesmos se deslocarem de qualquer unidade ou serem de outra equipe não vinculada a uma unidade específica.

2.6.1.7. Todavia, devem ser observadas as questões referentes a qualificação técnica destes profissionais e demais obrigações de recrutamento da mão de obra, conforme previsto no TR.

2.6.1.8. O ATE Vinícius Marcelino Ilha exemplificou como seria o atendimento na localidade de Caxias do Sul, onde numa visita se atenderia 3 unidades. Durante as VTP são realizadas verificações preventivas em diversos itens das unidades, tais como: no-breaks, switches, servidores, fontes redundantes, cabeamento de rede, certificação de pontos de rede, backups, máquinas virtuais, entre outros, com o foco na prevenção e redução dos incidentes decorrentes de falhas, gerando melhor planejamento de execução de atividades pela contratada e redução dos tempos de indisponibilidade de recursos para a contratante.

2.6.1.9. Dessa forma, é acatada parcialmente a sugestão, sendo alterado o ANEXO XXII para comportar um componente específico na formação de preço em relação as ações de capacitação, inclusos os cursos, treinamentos e certificações, bem como a alteração dos itens 10.1., 10.2. e Tabela 16 no TR, para expressar melhor a composição do cálculo de valores da mão-de-obra a ser alocada.

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 5.977.449,21 (cinco milhões, novecentos e setenta e sete mil, quatrocentos e quarenta e nove reais e vinte e um centavos), conforme detalhado na Tabela 16.

Tabela 16 - Estimativa do valor da contratação.

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Total	Valor Mensal	Valor Total
1	1	Serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor mensal	1	24	R\$ 162.059,14	R\$ 3.889.419,44
	2	Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	26980	Valor mensal	1	24	R\$ 87.001,24	R\$ 2.088.029,76

10.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, tais como e não exaustivamente: tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, fretes, seguros, horas extras, horas de sobreaviso, adicionais de periculosidade, adicionais noturno, deslocamentos, diárias, ações de capacitações (cursos, treinamentos, certificações, etc), salários, vales alimentação, vales transporte e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

2.6.1.10. **Pergunta 5:** Bruno De Brida, solicitou esclarecimentos sobre o período de implantação do contrato. Perguntou se no segundo dia após a assinatura do contrato a empresa deve apresentar a equipe mínima? E se a empresa faz jus aos efeitos financeiros a partir da assinatura do contrato? Contextualizando a qualificação e o processo de recrutamento dos funcionários da empresa, questionou sobre o prazo para validação técnica e para liberação do profissional por parte da contratante, como funcionaria a contagem desses prazos? Sugeriu a inclusão de um esclarecimento em relação a este tópico. Num a parte deste questionamento Danilo Maheli Torres, da TecnoComp Tecnologia e Serviços Ltda, completou se poderia já ter profissionais "homologados" para desempenhar as atividades? Bruno De Brida, questionou sobre as certificações exigidas no TR, a possibilidade de dilação do prazo de 90 dias e o emprego remoto de profissionais com as qualificações exigidas, bem como o que são as equivalências das certificações, sugerindo uma definição do que é admitido.

2.6.1.11. **Resposta 5:** O PCF Marcelo de Azambuja Fortes esclareceu que em 60 dias a empresa deve formar sua equipe completa. Em 90 dias ela deve estar operando 100%. Desta forma, os indicadores de desempenho serão

escalonados durante esses 90 dias. Sendo utilizada uma parte dos indicadores de desempenho e, dentro destes, exigida uma fração da meta estabelecida para os indicadores.

2.6.1.12. No segundo dia após assinatura do contrato, a empresa deve apresentar a equipe mínima prevista. Já fazendo jus ao pagamento durante o período de implantação, como os indicadores estão reduzidos a empresa só receberá uma glosa, neste período, se negligenciar muito a execução do contrato.

2.6.1.13. Em relação aos prazos para substituição dos profissionais, de fato não há item no TR com a previsão do prazo que a contratante deve informar pela aprovação ou não do profissional apresentado. No momento que a empresa contratada submete a documentação completa exigida para o processo de autorização do profissional para atuar no contrato o prazo da contratada é suspenso.

2.6.1.14. Quanto a pré “homologação”, as empresas podem ter profissionais devidamente autorizados que não estão atuando diretamente na contratante. Os profissionais estariam autorizados, com usuário de rede criado, mas atuando em outros contratos da empresa, enquanto ele não se faz necessário no contrato objeto deste TR. Não há necessidade dos profissionais da contratada virem trabalhar nas unidades da PF todos os dias ou todos os horários, sendo necessário somente quando da atuação destes, de acordo com os incidentes ou atividades à serem desempenhadas, por exemplo, um profissional de certificação mais específica irá atuar somente quando sua expertise for necessária, ou em alguns incidentes específicos.

2.6.1.15. A distribuição regional, considerou a formação de profissionais de TIC na região, logística de distribuição de equipamentos e consumíveis, então a empresa pode captar profissionais com as qualificações ou pode formar seu corpo técnico, a maioria das certificações são online e em língua portuguesa.

2.6.1.16. Como a contratante necessita de um porte de profissionais com uma bagagem de conhecimento adequada as atividades demandadas, as certificações são a forma de aferir esses conhecimentos. O conjunto de mudanças a serem imprimidas durante a vigência do contrato é grande, sendo que a contratante irá usar o corpo técnico próprio no planejamento destas mudanças e a contratada irá manter o funcionamento da infraestrutura e operacionalizar estas mudanças planejadas. O prazo de 90 dias é exequível, pois cada equipe, cada profissional necessita de uma fração dessas certificações. Viabilizando assim os processos de qualificação serem realizados em paralelo.

2.6.1.17. A atuação remota de profissionais da empresa é admitida em casos excepcionais. A atuação presencial é a regra e atende a requisitos de segurança da contratante. As empresas devem cuidar para não empregarem profissionais sem a qualificação adequada ao objeto do chamado que está sendo atendido, por exemplo um atendimento que envolva um servidor com sistema operacional Linux deve ser atendido com o profissional que detém a certificação Linux e não pelo profissional portador do certificado Microsoft.

2.6.1.18. Durante a audiência houve uma concordância dos partícipes que o prazo de 90 dias para apresentação das certificações exigidas é razoável, mas que consideram que o é desafiador.

2.6.1.19. Por fim, em relação as certificações equivalentes, na audiência o PCF Marcelo de Azambuja Fortes, explicou como seria o processo de avaliação das equivalências, usando o percentual de 70%, ou seja, ao comparar dois processos de certificação quando o conteúdo programático, ou os conhecimentos que são testados durante o processo de certificação forem iguais neste percentual, considera-se estes equivalentes. Fazendo neste momento a correção dos 70% para 75%, conforme prática adotada na Academia.

2.6.1.20. Dado o exposto será ajustado o TR para deixar claro o processo de equivalência das certificações exigidas no ANEXO V do TR. Vide a Resposta 21, para melhor detalhamento e texto a ser acrescido no TR.

2.6.2. Questionamentos apresentados via formulário, enviado por correio eletrônico em 04/03/2024:

2.6.2.1. **Pergunta 6:** *Qual o volume estimado de Visitas Técnicas Programadas (VTPs) para as unidades do interior da Polícia Federal? Importante esta informação para precificação adequada de diárias, viagens, etc. Importante ressaltar o histórico de necessidade de viagem de, no mínimo, 2 (dois) profissionais para cada viagem realizada (termo de referência 2.6); 165 CTPs (90+75) e 24 VTEs pág. 95.*

2.6.2.2. **Resposta 6:** Conforme item 4.20.8.8 são 19 localidades que recebem VTP, sendo duas visitas ao ano, portanto são 38 visitas anuais, ou 76 na vigência do contrato.

2.6.2.3. As 44 unidades serão agrupadas dentro destas 19 localidades para organização das visitas, cada VTP terá duração de 5 dias. A página 95 do Anexo II do Edital nº 01/2024-SR/PF/RS, que trata da Audiência Pública, apresenta as tabelas 13 e 14 do Estudo Técnico Preliminar, onde é calculada uma estimativa de custos baseada na diária do Serviço Público Federal. Partindo um profissional de Porto Alegre e outros dois da sede da região da localidade.

2.6.2.4. Os números (90 + 75), relatados na Pergunta 6 e extraído da tabela 13, não é o quantitativo de visitas, mas sim a quantidade de diárias estimadas para um profissional partindo de Porto Alegre e um profissional partindo da sede da região da localidade, sendo o 75 ainda multiplicado por 2, pois se trata de dois profissionais, conforme indicado na linha Subtotal por semestre, na tabela 13.

2.6.2.5. De acordo com o item 4.20.8.7. do TR, cada VTP é realizada com no mínimo com três profissionais, sendo um de quaisquer das Equipes I, II ou III e dois da Equipe IV.

2.6.2.6. As VTE são 8 anuais, vide item 4.20.8.11. do TR, ou seja 16 na vigência do contrato. Qualquer unidade está sujeita uma VTE, tendo cada visita a duração de 3 dias.

2.6.2.7. Para cada VTE, conforme item 4.20.8.10. do TR, é realizada com no mínimo com dois profissionais, sendo um das Equipes I, II ou III e outro da Equipe IV.

2.6.2.8. **Pergunta 7:** *A contratada deverá ofertar custo de diárias para VTPs e VTEs durante a licitação? As diárias serão devidas aos profissionais ou a empresa poderá fazer gestão sobre os valores recebidos?*

2.6.2.9. **Resposta 7:** No ANEXO XXII a empresa aponta seus custos estimados com VTP e VTE, não haverá pagamento adicional pela contratante em decorrência da realização de uma VTP ou VTE. Esse valor deve compor a precificação da empresa na proposta comercial dos itens 1 e 2 da licitação.

2.6.2.10. A empresa não é restrita a estimativa de valores apresentada no ETP, podendo livremente escolher formas de deslocamento, hospedagem e alimentação de seus colaboradores, quer seja pelo uso de recursos próprios, pagamento de diárias, passagens aéreas ou rodoviárias, etc, apresentando valores acima ou abaixo do ETP.

2.6.2.11. **Pergunta 8:** *Existe definição de quantitativo mínimo de profissionais para a equipe para cumprimento do objeto do contrato conforme quantitativos apresentados nas Tabelas 5 e 6? (termo de referência 3.2);*

2.6.2.12. **Resposta 8:** Conforme esclarecido na Audiência Pública e descrito no item 4.12.6.5. do TR, o dimensionamento da equipe apresentado nas Tabelas 5 e 6 é um referencial que subsidia a análise de exequibilidade da proposta apresentada. No decorrer do desenvolvimento do contrato a empresa é livre para acrescentar ou reduzir a equipe de profissionais contratada. Neste processo, deve manter a composição e segregação de funções das quatro Equipes (I, II, III e IV), atender os requisitos de formação, certificações, experiência, habilidades, conhecimento e demais exigências previstas no TR, bem como, cumprir os Acordos de Níveis de Serviços estabelecidos.

2.6.2.13. O item 3.2 do TR, são recomendações de alocação de profissionais na área de TIC para uma instituição pública.

2.6.2.14. A licitante deve estar atenta que trabalhar com uma equipe aquém do necessário implicará em perda de capacidade de atendimento das metas dos Indicadores de desempenho estabelecidos. Em especial os Termos de Serviços (tabela 5 do ANEXO XVI), são explícitos em relação a esta incapacidade técnica, por exemplo os TRS9, TRS10, TRS26, TRS29 e TRS36.

2.6.2.15. Já no aspecto administrativo, a falta do dimensionamento adequado da equipe pode ocasionar a aplicação de multas moratórias, conforme descrito na Tabela 15 do TR. A título de exemplo destacamos os ID 4, 5, 6, 8 e 9, cuja reincidência além de agravar as multas abre-se a possibilidade de rescisão do contrato.

2.6.2.16. **Pergunta 9:** *Sugerir possíveis tecnologias para treinamento e capacitação da equipe (VMware, Kubernetes, Docker, Hyper-V, Proxmox, Asterisk, etc (termo de referência 4.3);*

2.6.2.17. **Resposta 9:** O item 4.3. do TR trata dos Requisitos Legais. Os Requisitos de Capacitação são relacionados no item 4.2. do TR. As tecnologias a serem capacitadas são aquelas utilizadas pela contratante, conforme item 4.2.2. No ANEXO V, são apresentados os conhecimentos tecnológicos necessário para os profissionais. Como o parque tecnológico é mutável no decorrer dos anos, a empresa contratada deve apresentar o Plano de Capacitação para complementar as lacunas de conhecimento e melhoria das competências de seus profissionais.

2.6.2.18. Dado o exposto, não é citado nos Requisitos de Capacitação quais as tecnologias para treinamento e capacitação da equipe da contratada. Como cada empresa tem uma diversidade de profissionais diferentes, cabe a licitante vencedora do certame apresentar o seu Plano de Capacitação para aprovação pela contratante melhorando a qualidade dos recursos humanos empregado no contrato.

2.6.2.19. **Pergunta 10:** *Considerando que a empresa contratada possui apenas 5 (cinco) dias para apresentação de profissional qualificado em caso de substituição, pedidos de demissão ou remanejamento de profissionais quando é aplicada apenas a penalidade de advertência conforme ID 09 da Tabela 15 de sanções, qual o prazo definido para verificação e validação do perfil profissional indicado para composição da equipe técnica da contratada pela Polícia Federal incluindo verificação curricular, qualificação técnica e FIC? (termo de referência 4.6.5 e 4.12.4);*

2.6.2.20. **Resposta 10:** De fato o TR não informa o prazo da contratante em devolver o retorno sobre a aprovação ou não do profissional candidato.

2.6.2.21. Dado o exposto, será inserido um item 4.5.10., na seção 4.5. Requisitos Temporais, estabelecendo o prazo de 3 dias úteis para a contratante proceder a verificação de documentação, formação e investigação social dos colaboradores apresentados pela contratada, sendo renumerado os itens subsequentes.

4.5.10. A CONTRATANTE terá 3 (três) dias úteis para verificação da documentação, formação profissional e investigação social do(s) colaborador(es) apresentado(s) pela CONTRATADA,

com a devida autorização para início de atividades ou reprovação do candidato.

2.6.2.22. **Pergunta 11:** *A empresa já deverá estar preparada para início com a equipe completa de 25 profissionais em 2 (dois) dias após a assinatura do contrato conforme 4.5.5 e 6.1.1.1? Não ficou claro. (termo de referência 4.5.5 e 6.1.1.1)*

2.6.2.23. **Resposta 11:** Deve ser observado o descrito na seção 4.10 Requisitos de Implantação. O período de implantação dura 60 dias, conforme o item 4.10.2, sendo esse o tempo para formação da equipe de profissionais que atuará no contrato.

2.6.2.24. Em dois dias após a assinatura do contrato a empresa deve apresentar, sediados na Região 1, no mínimo os profissionais descritos no item 4.10.1, ou seja:

- O gerente de infraestrutura de Tecnologia da Informação;
- O gerente de suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação;
- Um analista de suporte computacional;
- Um analista de rede e comunicação de dados; e
- Cinco técnicos de manutenção de equipamento de informática.

2.6.2.25. **Pergunta 12:** *Como funcionará o período de implantação previsto em 4.10? Haverá cobrança/faturamento para este período considerando que a empresa já deverá dispor de equipe para os trabalhos conforme definido em 4.10.1 ou esta deverá compor seu preço considerando que não haverá faturamento durante o período de implantação? Quando efetivamente começará o ciclo de cobrança/faturamento e conseqüentemente as carências definidas em 4.5.3?*

2.6.2.26. **Resposta 12:** O faturamento da contratada começa a ser contabilizado a partir da apresentação e aprovação da equipe mínima prevista para implantação, sendo que, após a aprovação dos integrantes da equipe, será realizada a abertura da Ordem de Serviço por parte da contratante, assim a prestação dos serviços será iniciada, conforme item 4.20.8.4. do TR.

2.6.2.27. **Pergunta 13:** *Poderia ser realizado vistoria na forma remota? (termo de referência 4.15)*

2.6.2.28. **Resposta 13:** Não pode ser realizada a vistoria na forma remota. Por questões de segurança o representante da empresa deverá ser acompanhado durante a vistoria, conforme item 4.15.1. do TR, deve ser devidamente identificado e habilitado pela empresa para este fim, vide item 4.15.6. do TR.

2.6.2.29. **Pergunta 14:** *Sistema de monitoramento de eventos utilizado atualmente? Zabbix? (termo de referência 6.1.2.8). Sim, apenas confirmar.*

2.6.2.30. **Resposta 14:** Atualmente, se utiliza o sistema ZABBIX, conforme apresentado na Tabela 2 do ANEXO XVI.

2.6.2.31. **Pergunta 15:** *Sistema de chamados continua sendo CITsmart? (termo de referência 4.20.6.4). Sim, apenas confirmar.*

2.6.2.32. **Resposta 15:** Atualmente, se utiliza o sistema CITSMART, conforme descrito na alínea c) do item 4.20.6.3. do TR.

2.6.2.33. **Pergunta 16:** *Todos os chamados poderão ser suspensos mediante autorização apenas do usuário ou será necessário validação/autorização do NTI? (termo de referência 6.2.4)*

2.6.2.34. **Resposta 16:** Não são todos os chamados, somente os chamados que envolvem suporte presencial e no horário de sobreaviso, conforme descrito no item 6.2.4. do TR. Não é necessário a validação/autorização do NTI para um chamado ser suspenso pelo usuário, porém, conforme estabelecido no item 8.4.16. a Equipe Técnica da contratante pode determinar a reabertura deste chamado.

2.6.2.35. **Pergunta 17:** *Não há determinação por parte da PF/RS a distribuição fixa de profissionais nas regiões de atendimento (regiões 1, 2, 3 e 4), certo? A contratada terá total liberdade para distribuir sua equipe dentro das regiões, respeitando-se os quantitativos definidos na Tabela 5 (por região) e Tabela 6 (por especialidade)?*

2.6.2.36. **Resposta 17:** Sim, não há distribuição fixa, conforme já explanado na Resposta 7. Porém, as empresas devem atentar para os indicadores de TIT, TD e TMS. Esses indicadores são medidos separadamente. O TIT através do INS2, o TD pelo TRS36 e o TMS pelos INS3 ao INS7, compondo o cálculo da Glosa.

2.6.2.37. Estes indicadores são também avaliados no comportamento individual por região. Nestes casos as perdas constantes, ou índices muito abaixo das metas estabelecidas podem levar a aplicação de multas moratórias previstas na Tabela 15, ID 4, 5 e 6 do TR.

2.6.2.38. Isso leva a uma situação em que, mesmo que a contratada na medição esteja dentro da meta para os indicadores TIT e TMS e sem adicionar parcela de pontuação na glosa por estes itens, pode receber uma multa

moratória por ter preterido o atendimento de uma unidade específica com menos relevância de número de chamados.

2.6.2.39. Outro exemplo, caso a empresa não cumpra o TD para uma determinada localidade a pontuação aplicável é de 10 pontos para o TRS36. Sendo tolerado, sem advertência, somente a perda de um TD por mês para cada região. Novamente, se a contratada deixar de atender uma unidade porque é longe para o deslocamento e representa pouca incidência de chamados, corre o risco de receber uma multa moratória.

2.6.2.40. A recomendação de distribuição não é impositiva, pode hipoteticamente um licitante dispor de uma aeronave para cumprir seus deslocamentos mais longos e dentro do TD estabelecido, ou dispor de veículo próprio ou basear técnicos em outras localidades, que não as sedes das regiões. Como resultado terá mais ou menos custos, conforme a presença da empresa em cada região. Deve-se observar que a estimativa de VTE considerou os deslocamentos e presença dos profissionais nas regiões, mexer nesta alocação sugerida pode implicar em mais ou menos VTE, neste caso o valor percebido pela empresa durante o contrato não será acrescido ou suprimido em decorrência do número de VTE ter ultrapassado as 8 anuais previstas no TR, devido ao fato da empresa ter executado uma distribuição da equipe de maneira diferente ou inovadora.

2.6.2.41. **Pergunta 18:** *Como funcionará o horário de atendimento 24x7 nas unidades do interior da PF/RS? Imagine-se que um chamado urgente foi aberto em Uruguaiana/RS e a contratada não dispõe de técnico habilitado naquela localidade. Neste caso, a contratada deverá prever a qualquer momento deslocamento conforme Visitas Técnicas Emergenciais (VTE), de preferência obviamente com um profissional localizado no entorno (regiões 1, 2, 3 e 4)? (termo de referência 2.7 e 6.2)*

2.6.2.42. **Resposta 18:** O horário de funcionamento para todas as unidades do interior e da capital é o mesmo, e segue os mesmos requisitos de TIT e TMS. O que diferencia são os chamados que implicam TD. Cada tipo de chamado, seja requisição ou incidente, está relacionado no ANEXO III. Na tabela deste anexo tem a coluna nominada TD que assinala se um tempo de deslocamento é aplicável ao tipo de chamado ou não.

2.6.2.43. Para os tipos de chamados, onde o TD é aplicável, a contratada deverá buscar no ANEXO IX, na coluna Tempo de Deslocamento, o valor em horas para que os colaboradores da contratada se apresentem na unidade afetada. Esse TD é sempre calculado em relação a unidade sede da região e nele já está o tempo necessário para preparação da equipe e resolução da logística a ser empregada no deslocamento, além do tempo de traslado de um local para outro.

2.6.2.44. Nesta contratação há previsão de segregação de funções da gestão da contratada, conforme especificado no item 7.5., cabendo neste caso o Preposto Técnico focar na seleção dos profissionais adequados e na definição técnica da solução para a demanda, e ao Preposto Administrativo definir e providenciar os recursos para efetivar o deslocamento, alimentação e hospedagem dos profissionais designados para o atendimento.

2.6.2.45. **Pergunta 19:** *Como se darão as revisões do catálogo de serviços? Exemplo: quando for identificado SLAs muito agressivos ou praticamente impossíveis de serem atendidos. Será possível revisão com a contratante? (termo de referência 4.20.7.6)*

2.6.2.46. **Resposta 19:** Não há SLAs muito agressivos definidos no escopo do ANEXO III. Os tempos definidos são estabelecidos conforme os requisitos de negócio das unidades da PF no estado do Rio Grande do Sul. Com o dimensionamento adequado da equipe não há prejuízos no atendimento dos SLAs. Além disso, o catálogo segue diretrizes da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação – DTI/PF, sendo atualizado conforme definições da Diretoria com cada área de negócio. Sempre que algum item do catálogo sofre revisão ou ajuste, conforme previsto no item 8.5.5.8., a contratada terá o prazo de 30 dias para readequar os procedimentos de execução dos itens alterados, sendo que neste prazo não incidirão na mensuração do TMS.

2.6.2.47. **Pergunta 20:** *Certificações: haverá possibilidade de dilação de prazo de adequação da equipe especificamente para as certificações exigidas para os perfis profissionais definidos no ANEXO V além daquele definido na alínea (i) de 90 dias? Questionamos pois os requisitos de certificações são diversos e, além disso, alguns perfis podem acumular alguns requisitos de certificações por similaridade técnica o que levaria um tempo maior para obtenção da qualificação total de determinado perfil. Ou a empresa já irá necessariamente incorrer nas sanções previstas na Tabela 15 (ID 09)? (ANEXO V)*

2.6.2.48. **Resposta 20:** Não haverá dilação de prazo de adequação da equipe especificamente para as certificações exigidas. Conforme já respondido na Audiência Pública, no prazo de 90 dias é possível o atendimento, mesmo com um corpo de profissionais sem nenhuma certificação. É viável os profissionais fazerem os cursos preparatórios e executarem as provas de certificação, pois a maioria das certificações são exigidas para apenas um membro da equipe, o que facilita o processo de qualificação em paralelo para os vários profissionais.

2.6.2.49. **Pergunta 21:** *Como funcionará o critério de “equivalência” das certificações definidas no ANEXO V? Importante talvez esclarecer e não deixar subjetivo.*

2.6.2.50. **Resposta 21:** Compreende-se por equivalência de certificação quando os conhecimentos adquiridos pelo profissional são iguais ou maiores a 75%. Ou seja, do conteúdo programático avaliado entre diferentes certificações, pelo menos 75% deste conteúdo é equivalente. Sendo admitido a combinação de duas ou mais

certificações para demonstração desta equivalência. Já uma certificação superior será definida como a certificação que sucedeu a especificada explicitamente no TR.

2.6.2.51. Desta forma, fica inserido no TR os itens 4.2.13., 4.2.13.1. e 4.2.13.2., na seção 4.2. Requisitos de Capacitação; para afastar a dúvida suscitada.

4.2.13. É vedado à CONTRATADA, e para empresa(s) integrante(s) do mesmo conglomerado empresarial, ser a entidade certificadora de seus profissionais para o atendimento da exigência prevista na alínea (b), do item 1, do ANEXO V.

4.2.13.1. Define-se por certificação equivalente aquela cujos conhecimentos adquiridos pelo profissional são iguais ou maiores a 75% da certificação nominada no ANEXO V, sendo a aferição realizada pela comparação dos conteúdos programáticos abordados no exame certificador, admitido a combinação de duas ou mais certificações para demonstração da equivalência, mesmo que de entidades certificadoras distintas.

4.2.13.2. Define-se por certificação superior àquele exame que sucedeu, na mesma entidade certificadora, ao explicitamente nominado no ANEXO V.

### 3. CONCLUSÃO

3.1. Como resultado da Audiência Pública foram aglutinados os questionamentos e esclarecimentos em 21 Perguntas e Respostas.

3.2. Foram produzidas as seguintes alterações no Termo de Referência:

3.2.1. Inseridos os itens 4.2.13., 4.2.13.1. e 4.2.13.2., na seção 4.2. Requisitos de Capacitação;

3.2.2. Inseridos o item 4.5.10., na seção 4.5. Requisitos Temporais, e renumerado os itens subsequentes;

3.2.3. Ajustada a redação dos itens 10.1., 10.2. e Tabela 16;

3.2.4. Ajustados os ANEXOS X, XI e XXII.

**VINÍCIUS MARCELINO ILHA**  
Agente de Telecomunicações e Eletricidade  
Matrícula 13.370  
Integrante Técnico Titular

**MAURO PEGLOW BUENO**  
Agente de Telecomunicações e Eletricidade  
Matrícula 12.657  
Integrante Técnico Substituto

**MARCELO DE AZAMBUJA FORTES**  
Perito Criminal Federal  
Matrícula 8.118  
Chefe do NTI/SR/PF/RS



Documento assinado eletronicamente por **MAURO PEGLOW BUENO, Integrante Técnico**, em 13/03/2024, às 07:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **VINICIUS MARCELINO ILHA, Integrante Técnico**, em 12/03/2024, às 16:59, 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=34324000&crc=64D2772E](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=34324000&crc=64D2772E).

Código verificador: **34324000** e Código CRC: **64D2772E**.

