



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

**ANEXO XII – CHAMADOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC (AUTIC)**

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
Acesso à Internet	Dúvidas sobre acesso à internet	2	1	2	5	60	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Tratar indisponibilidade em wi-fi	5	1	3	9	108	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Conceder acesso a rede wi-fi	5	1	1	7	84	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Tratar falha no acesso a Internet	10	1	2	13	156	Um chamado mínimo por mês para cada região
Acesso remoto - VPN	Dúvidas acesso remoto - VPN	5	1	2	8	96	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Tratar falha de acesso à VPN	13	1	6	20	240	Um chamado mínimo por mês para cada região
Aplicativos (Softwares)	Atualizar softwares homologados	10	1	3	14	168	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Configurar softwares homologados	6	1	2	9	108	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Corrigir falha em software	10	1	3	14	168	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Dúvidas sobre softwares	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Instalar softwares homologados	9	1	3	13	156	Um chamado mínimo por mês para cada região
Contas e Perfis de Acesso	Alterar senha de rede	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Certificado Digital Erro/Duvidas	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Desbloquear senha de rede	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Habilitar/Movimentar conta de usuário	3	1	1	5	60	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Ativar ponto de rede	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Conectar cabo de rede	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
Desktops/ Notebooks e Periféricos	Emitir laudo de equipamento	2	1	1	4	48	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Instalar/configurar computador	4	1	2	7	84	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Substituir/instalar e configurar periféricos	4	1	2	7	84	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Tratar falha ou indisponibilidade de computador	2	1	2	5	60	Um chamado mínimo por mês para cada região
E-mail	Configurar Outlook	2	1	1	4	48	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Dúvidas sobre e-mail	1	1	1	3	36	Um chamado por mês para cada região
Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Instalar ou configurar impressora/multifuncional/ scanner	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Tratar falhas em impressora/scanner	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Tratar indisponibilidade	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Trocar insumos de impressora	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
Pasta de rede	Conceder acesso	2	1	1	4	48	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Dúvidas de Pasta de rede	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Mapear pasta de rede	2	1	1	4	48	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Restaurar dados de pasta	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
Ponto Eletrônico	Configurar/Habilitar relógio de ponto	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Dúvidas de Ponto Eletrônico	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Reprocessar digital/registro de ponto	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Transferir digital	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
Projetores de vídeo e Câmera de	Dúvidas de Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Instalar, configurar e movimentar Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região

Vigilância	Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
		Relatar falha/indisponibilidade em Projetor de Vídeo e Câmera de Vigilância.	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
	Sistemas Corporativos e Portais	Tratar falha ou indisponibilidade do SISCART	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
Telefonia		Dúvidas de Telefonia	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
		Instalar ramal	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
		Liberar permissão de ligações (DDD ou DDI)	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
		Realizar configurações ou alterações na telefonia	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
		Remanejar ramal	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
		Tratar falhas no ramal	1	1	1	3	36	Um chamado mínimo por mês para cada região
Total			126	48	68	242	2904	



Documento assinado eletronicamente por **VITOR GABRIEL GONCALVES DA SILVA**, **Gestor de Contrato**, em 12/09/2024, às 09:44, 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 **JOSE MARCOS DE ARAUJO SOUZA**, **Chefe de Núcleo**, em 11/09/2024, às 12:28, 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 **PEDRO HIGOR FAUSTINO MOURA**, **Gestor de Contrato**, em 13/09/2024, às 15:10, 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=36914480&crc=383BC40F](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=36914480&crc=383BC40F).  
Código verificador: **36914480** e Código CRC: **383BC40F**.