

**DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA****1. Justificativa da necessidade da contratação de serviço terceirizado, considerando o Planejamento Estratégico, se for o caso**

Como é amplamente conhecido, o quadro de servidores do Governo Federal tem passado por uma significativa redução ao longo dos anos, o que resultou na necessidade de as instituições desempenharem um volume crescente de atividades com uma quantidade menor de servidores. Para enfrentar esse desafio, as instituições estão cada vez mais contando com soluções tecnológicas para cumprir suas missões.

Está em andamento na RFB uma reestruturação que prevê a nacionalização de toda a área de Tecnologia da Informação (TI). Como parte dessa iniciativa, os servidores de TI da RFB, que atualmente desempenham funções generalistas principalmente em âmbito local ou regional, serão realocados para atividades especializadas, com um escopo de trabalho de abrangência nacional. Essas atividades estarão diretamente sob a alçada da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (COTEC). Essa mudança visa otimizar a utilização dos servidores de TI, alocando-os em funções mais estratégicas, de maior complexidade e valor agregado para a organização e, por consequência, para a sociedade como um todo.

Atualmente, os servidores mencionados no parágrafo anterior desempenham uma parte significativa dos atendimentos presenciais básicos de TI, inclusive em situações emergenciais. Com a implementação da nova estrutura de trabalho, é previsto que as unidades locais que dependem desse tipo de suporte sejam afetadas negativamente, visto que esses servidores serão redirecionados para atividades de maior complexidade, conforme explicitado no item anterior.

A RFB mantém um contrato com o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) para fornecer serviços especializados de suporte aos usuários de tecnologia da informação e comunicação. No entanto, é importante notar que nem todas as atividades presenciais necessárias estão abrangidas pelo escopo desse contrato.

Dado o cenário, a área de TI da RFB necessita da contratação de serviços terceirizados, na forma de postos de trabalho com dedicação exclusiva de mão de obra, sob orientação dos servidores de TI, para prestar apoio operacional a estes no atendimento presencial de Tecnologia da Informação de primeiro nível aos usuários do Órgão.

Esta contratação almeja alcançar os seguintes resultados:

- a. Garantir a presença de mão de obra apropriada para os diversos tipos e complexidades de atividade dentro da área de TI da RFB:
  - i. Servidores de TI da RFB em atividades de maior complexidade e valor agregado;
  - ii. Os empregados do SERPRO no suporte especializado remoto e presencial;
  - iii. Os terceirizados objeto desse modelo no apoio operacional às atividades presenciais de TI.
- b. Aprimorar o atendimento presencial de TI aos usuários internos da RFB;
- c. Retirar dos servidores de TI da RFB as atividades de menor complexidade, que demandam mais tempo de execução e provocam frequentes interrupções;



- d. Aproveitar melhor a capacidade dos servidores de TI da RFB para se dedicarem integralmente a atividades mais estratégicas, complexas e de maior valor agregado para a organização;
- e. Minimizar os impactos decorrentes da reestruturação e decorrente nacionalização das atividades de TI.

## 2. Descrição sucinta do objeto

Contratação de serviços de Apoio Operacional em Tecnologia da Informação, a serem executados sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra, para atendimento de todas as unidades da RFB, com possibilidade de deslocamento dos profissionais contratados para atendimento de demandas em unidades jurisdicionadas regimentais, não regimentais e eventos nos quais a RFB participe.

A categoria profissional destinada à realização dos serviços é aquela identificada com o código 3172-10 na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), correspondente ao cargo de Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação. Nesse contexto, as atividades a serem executadas compreendem:

- b. Montagem e ativação física de estações de trabalho;
- c. Montagem, ativação física e configuração presencial de periféricos;
- d. Movimentação física de estações de trabalho e periféricos;
- e. Troca e instalação de componentes, dispositivos e consumíveis em equipamentos de informática;
- f. Sanitização de mídias e equipamentos com software apropriado;
- g. Classificação e preparação de bens de informática para destinação/desfazimento;
- h. Teste básico de conectividade física de estações de trabalho e periféricos;
- i. Ativação física de pontos de rede;
- j. Testes de funcionamento de estações de trabalho e periféricos;
- k. Acionamento da garantia junto aos fornecedores de estações de trabalho e periféricos;
- l. Acompanhamento a fornecedores em atividade de assistência técnica para estações de trabalho e periféricos;
- m. Prestar apoio básico de TI em reuniões e eventos internos e externos nos quais a RFB participe;
- n. Auxiliar no controle físico e digital de estoque de bens de informática;
- o. Auxiliar no inventário anual, na identificação de bens de informática;
- p. Auxiliar na orientação de TI aos usuários internos da RFB;
- q. Auxiliar em outras atividades operacionais presenciais relacionadas ao ambiente informatizado.

## 3. Quantidade a ser contratada.

Considerando a quantidade de usuários obtidas a partir do Active Directory (extração realizada em 23/08/2023) e utilizando o parâmetro de 01 posto de trabalho para cada 75 usuários, estima-se a contratação de **275** postos de trabalho, distribuídos entre as Regiões Fiscais. Esse número deverá ser ajustado durante o Estudo Técnico Preliminar (ETP).



Ministério da  
Fazenda



#### 4. Estimativa preliminar do valor da contratação

O valor preliminar estimado para 12 meses de prestação de serviços é de **R\$ 17.006.000,00**.

#### 5. Indicação da data pretendida para a conclusão da contratação

Considerando os prazos para que a licitação seja finalizada, para que as empresas vencedoras façam a contratação de seus empregados e para a entrada em vigor do novo regimento da RFB, estima-se o início dos serviços em **04/03/2024**.

#### 6. Indicação de vinculação ou dependência com o objeto de outro documento de formalização de demanda para a sua execução

O presente documento de formalização de demanda não tem vinculação ou dependência com outro objeto.

#### 7. Nome da área requisitante ou técnica com a identificação do responsável.

Órgão: Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil

Setor Requisitante: RFB/Sucor/Cotec/Coinf

Responsável pela Demanda: Neolúcio de Vasconcelos

Matrícula SIAPE: 1353686

E-mail: Neolucio.Vasconcelos@rfb.gov.br

#### 8. Indicação dos membros da Equipe de Planejamento e, se for o caso, do(s) servidor(es) que será(ão) responsável(is) pela fiscalização

Farão parte da Equipe de Planejamento da Contratação os seguintes servidores:

Nome	Exercício	Matrícula	CPF
Fernando Fernandes Zanin	Ditec/SRRF10	57796	602.181.930-68
Gabriel Rodrigues Marcolini	Ditec/SRRF08	68513	216.597.238-84
Marcos Sodré Vieira Schmidt	Ditec/SRRF08	65315	264.302.878-31

*Assinatura digital*

**NEOLÚCIO DE VASCONCELOS**

AFRFB – Matrícula SIAPE nº 1132161

Coordenador da Coinf/Cotec/Sucor

Número do Documento de Formalização da Demanda: 208/2023

### 1. Informações Básicas

Área requisitante	Data da conclusão da contratação	UASG	Editado por
Cotec	30/06/2024 00:00	170010	FERNANDO CARVALHO DA ROCHA

#### Descrição sucinta do objeto

Contratação de serviços terceirizados, na forma de postos de trabalho, com dedicação exclusiva de mão de obra, para prestar apoio operacional no atendimento presencial de TIC.

### 2. Justificativa de necessidade

Como é amplamente conhecido, o quadro de servidores do Governo Federal tem passado por uma significativa redução ao longo dos anos, o que resultou na necessidade de as instituições desempenharem um volume crescente de atividades com uma quantidade menor de servidores.

Para enfrentar esse desafio, as instituições estão cada vez mais contando com soluções tecnológicas para cumprir suas missões.

Está em andamento na RFB uma reestruturação que prevê a nacionalização de toda a área de Tecnologia da Informação (TI). Como parte dessa iniciativa, os servidores de TI da RFB, que atualmente desempenham funções generalistas principalmente em âmbito local ou regional, serão realocados para atividades especializadas, com um escopo de trabalho de abrangência nacional. Essas atividades estarão diretamente sob a alçada da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (COTEC). Essa mudança visa otimizar a utilização dos servidores de TI, alocando-os em funções mais estratégicas, de maior complexidade e valor agregado para a organização e, por consequência, para a sociedade como um todo.

Atualmente, os servidores mencionados no parágrafo anterior desempenham uma parte significativa dos atendimentos presenciais básicos de TI, inclusive em situações emergenciais. Com a implementação da nova estrutura de trabalho, é previsto que as unidades locais que dependem desse tipo de suporte sejam afetadas negativamente, visto que esses servidores serão redirecionados para atividades de maior complexidade, conforme explicitado no item anterior.

A RFB mantém um contrato com o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) para fornecer serviços especializados de suporte aos usuários de tecnologia da informação e comunicação. No entanto, é importante notar que nem todas as atividades presenciais necessárias estão abrangidas pelo escopo desse contrato.

Dado o cenário, a área de TI da RFB necessita da contratação de serviços terceirizados, na forma de postos de trabalho com dedicação exclusiva de mão de obra, sob supervisão e orientação dos servidores de TI, para prestar apoio operacional a estes no atendimento presencial de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de primeiro nível aos usuários do Órgão.

A categoria profissional destinada à realização dos serviços é aquela identificada com o código 3172-10 na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), correspondente ao cargo de Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação.

### 3. Materiais/Serviços

#### 3.1 Materiais

Nenhum material incluído.

#### 3.2 Serviços

Nº do item	Grupo	Descrição	Qtd	Val. unit. (R\$)	Val. total (R\$)
1	SERVIÇOS AUXILIARES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	SERVIÇOS AUXILIARES DE TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO	275,00	61.840,00	17.006.000,00

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**FERNANDO CARVALHO DA ROCHA**

Analista Tributário da RFB

### 5. Acompanhamento

Documento de 2 página(s) confirmado digitalmente. Pode ser consultado no endereço <https://cav.receita.fazenda.gov.br/eCAC/publico/login.aspx> pelo código de localização EP11.0924.11333.P8UA.

Nenhum acompanhamento incluído

Cópia Simples - Documento não assinado eletronicamente

## 6. Relacionamentos

Nenhum relacionamento encontrado.