

SUPERINTENDENCIA REG. POL. RODV. FEDERAL-RR

Estudo Técnico Preliminar 13/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo: 08676.000852/2026-11

2. Descrição da necessidade

2.1. Este Estudo Técnico Preliminar (ETP), tem por objetivo analisar e evidenciar o problema identificado no Documento de Formalização da Demanda - DFD 38/2026 (SEI nº 73275138), a fim de investigar soluções disponíveis, e avaliar a viabilidade técnica e econômica de contratação da solução que melhor atenda as necessidades da SPRF/RR.

Contexto da Necessidade e Justificativas

2.2. O SETIC-RR (Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação), o equivalente a área de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) na regional da SPRF-RR (Polícia Rodoviária Federal em Roraima) é responsável por administrar todas as atividades de tecnologia da informação e comunicação em âmbito estadual, sendo necessário um complexo parque tecnológico para atender todas as demandas de TIC necessárias. São diversos sistemas informacionais e banco de dados importantes que são essenciais para as atividades diárias. Para que não haja prejuízo nas atividades devido a falhas de TIC é mister manter todo o aparato tecnológico sob um suporte técnico especializado constante.

2.3. Atualmente a informação é um dos maiores patrimônios das organizações modernas, fazendo-se necessário que o possuidor da informação tenha capacidade de gerenciá-la com excelência e eficiência, com total controle de seus dados, enquadrando-se nos conceitos modernos de governança corporativa. Assim as instituições públicas possuem o dever de proporcionar novas maneiras de otimizar seus serviços, aumentar a eficiência na utilização dos recursos, reduzir custos, evitar retrabalho e tornar-se capaz de se adaptar às mudanças decorrentes do cenário dinâmico.

2.4. Na área de TIC, a PRF, por intermédio da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), vem realizando investimentos maciços na modernização e informatização de suas atividades, com aquisições e contratações de projetos, sistemas e serviços de grande vulto, trabalhando para automatizar as rotinas de processos e serviços prestados, objetivando atender melhor os cidadãos e possibilitar uma gerência mais moderna e eficiente do seu ambiente, fato que tem gerado expressiva melhora na eficiência e no desempenho de suas atividades administrativas e institucionais.

2.5. Além das demandas rotineiras que já exigem um acompanhamento constante, a atualização tecnológica e de normativas em âmbito nacional demandam um suporte especializado de informática adequado e constante a fim de permitir o regular auxílio nas atividades relacionadas à TIC.

2.6. Não há, na estrutura de quadros da PRF, cargo para servidor especialista nestas áreas, tampouco existe a previsão de criação de cargos específicos, contudo, é imprescindível que os serviços sejam prestados por pessoal especializado, capazes de prestar suporte técnico de diagnóstico e solução das demandas de TIC.

2.7. A SPRF-RR possui aproximadamente 150 usuários de rede atualmente, além de possuir 05 unidades físicas, que precisam de suporte na área de Tecnologia da Informação, visto que todas as atividades meio e fim são executadas através de sistemas, conexão à internet, utilização de computadores e celulares, exigindo assim um suporte robusto e imediato para evitar prejuízos para as atividades.

2.8. Os serviços demandados são eminentemente acessórios e não são ligados diretamente à atividade fim da Polícia Rodoviária Federal. Conforme previsto no Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, e na Instrução Normativa nº 05/2017 do MPOG e alterações, tais atividades devem ser preferencialmente terceirizadas. Destaca-se também, que o objeto da contratação não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD nº 94/2022, não havendo óbice em adotar os procedimentos estipulado pela IN SGD nº 94/2022.

2.9. A contratação pretendida visa economicidade e a otimização dos recursos logísticos e de pessoal, evitando-se que servidores policiais não especialistas sejam destacados da atividade finalística do órgão para desenvolverem atividades de suporte técnico que não estão previstas em suas funções.

2.10. Considerando o cenário destacado, o problema central a ser solucionado, conforme demanda apresentada no DFD, é a imprescindível necessidade de prover mão de obra especializada para auxílio nas atividades do SETIC-RR. O atendimento à demanda refletirá o compromisso da SPRF-RR com uma gestão responsável e eficiente da força de trabalho e dos recursos financeiros, com impacto direto na prestação de serviço de excelência à sociedade, justificando-se conforme se segue:

2.10.1. O atendimento à referida demanda visa economicidade e a otimização dos recursos logísticos e de pessoal, evitando-se que servidores policiais sejam retirados da atividade finalística do órgão para desenvolverem atividades de suporte técnico que não estão previstas em suas funções.

2.10.2. A eficiência e confiabilidade a ser provida, melhora a produtividade dos policiais na fiscalização, no atendimento de acidentes e em ocorrências criminais. Sendo assim, a solução de de operação de infraestrutura de TIC e de atendimento ao usuário de TIC pretendido refletirá diretamente nos serviços prestados pelo Policial Rodoviário Federal nestas regionais, que atua na atividade fim, culminando no aumento da percepção de segurança do cidadão quando estiver trafegando nas rodovias federais do estado, além de contribuir com o alinhamento estratégico da PRF.

2.10.3. Além disso, possibilitaria a desoneração dessa atividade de policiais que deveriam dedicar-se às ações estritamente de operação e gestão da ferramenta, tornando-a mais eficiente e efetiva, ficando a cargo de profissionais especializado e com *expertise*, as questões eminentemente técnicas, o que representaria uma maximização do aproveitamento dos recursos humanos da Administração.

2.10.4. A experiência adquirida na execução de contratos de serviço técnico especializado de TIC pela SPRF-RR, indica que em caso de contratação, seria mais eficiente a adoção de mecanismos de valor fixo pelos serviços contratados, sendo a fiscalização realizada através de parâmetros rígidos de qualidade dos serviços, determinados em contrato. Além disso, conforme Acórdãos nº 2.037/2019 - TCU - Plenário e 1508/2020-TCU-Plenário de forma resumida *"é necessário evitar o uso da métrica UST para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, pois esse serviço não gera resultados ou produtos aferíveis pelo contratante e, portanto, não se coaduna com o disposto na Súmula TCU 269; e avaliar, durante o planejamento da contratação, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha"*. Verificou-se que a fiscalização deste tipo de contratação é muito complexa, exigindo um maior número de servidores envolvidos na fiscalização e gestão desta contratação. Estes servidores devem estar altamente qualificados nesta modalidade de contratação sob demanda por UST (Unidade de Serviço Técnico) e níveis de serviço.

2.10.5. Realizando a contratação conforme a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, premia-se a eficiência do contratado na medida em que este for capaz de manter o ambiente sob controle e com baixa quantidade de incidentes que prejudiquem a disponibilidade dos serviços informatizados, o que atende plenamente aos interesses da CONTRATANTE e da administração pública.

2.11. Ante o exposto, a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia editou Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, que institui o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação de Comunicação, no âmbito do SISP, os quais serão estritamente seguidos no presente estudo, enquadrando-se a referida demanda como recursos de TIC, conforme item 1.4 do Anexo II da IN SGD/ME nº 94/2022:

"1.4. SUPORTE E ATENDIMENTO A USUÁRIO DE TIC

a) São considerados recursos de TIC os serviços de atendimento a requisições de suporte a infraestrutura de TIC, resolução de incidentes e investigação de problemas e suporte técnico de microinformática a usuários de TIC;"

2.12. Nos termos da Lei nº 12.527/2011, o conteúdo do presente procedimento não apresenta qualquer restrição quanto à divulgação dos dados e informações nele existentes. Também, não haverá a adoção do orçamento de caráter sigiloso, que em geral, sua aplicação é recomendada quando se verifica grande oscilação nos preços encontrados para o objeto a ser licitado, o que não se verifica no presente caso, considerando que o valor base da prestação dos serviços demandados são estipulados pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD /MGI nº 6.055/2025.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
SETIC-RR	FABIO MELO DE SOUZA
SETIC-RR	DEYCIANN ARAUJO DE LIMA

4. Necessidades de Negócio

4.1. A necessidade de negócio e as respectivas justificativas encontram-se no quadro a seguir:

NECESSIDADE DE NEGÓCIO	JUSTIFICATIVA
Ampliar a força de trabalho da TIC.	Devido ao crescimento das demandas, das atividades e dos processos relativos à T.I, necessários para assegurar a produtividade da prestação dos serviços, consoantes a modernização e aumento de efetivo, torna-se urgente expandir a disponibilidade dos recursos humanos da TI.
Gerenciar e monitorar o fluxo de processos de atendimento, através da medição de indicadores de desempenho.	Com o aumento de demandas operacionais e administrativas, com o intuito de garantir celeridade das demandas, deve-se garantir que os índices mínimos de qualidade sejam atingidos nos serviços de TIC disponibilizados ao público da SPRF-RR.
Aperfeiçoar a infraestrutura tecnológica em TIC.	Garantir que exista uma infraestrutura tecnológica (computadores, Internet, telefonia digital) em adequada condição de utilização para o pleno atendimento ao público, facilidade de acesso aos serviços de TIC, e segurança digital na PRF.
Aumentar o nível de satisfação dos usuários internos e externos de serviços de TIC.	Com o progressivo aumento da dependência das áreas fim e meio em relação à utilização de soluções de TIC, é imprescindível um maior cuidado com o atendimento aos usuários, garantindo sua produtividade e satisfação.
Pronta resposta aos incidentes ocorridos.	Possibilitar o menor tempo de resposta para as solicitações e demandas de TIC que surgirem ao longo das atividades diárias.
Prestação de atendimento presencial e ocasionalmente poderão ser realizadas atividades remotas.	O Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação requer mão de obra especializada para ofertar o pronto atendimento à demandas urgentes que surgem na PRF. Por se tratar de um órgão que tem expediente de trabalho no modelo 24/7 e que atua em situações de emergência, tais como combate à criminalidade e atendimento aos acidentes.
Adotar métricas objetivas para mensuração de resultados do contrato.	Apresentar mensalmente relatório com as quantidades de chamados atendidos, as especificidade dos atendimentos e a qualidade da prestação dos serviços.
Melhorar a comunicação e transparência no atendimento de cada demanda de TIC referente	Uma boa comunicação é ferramenta primordial para trazer uma harmonização e eficiência nos atendimentos.

Quadro 01: Identificação das necessidades de negócio.

4.2. Destaca-se que no atendimento da necessidade da Administração, deverá ser observado e atendido às vedações presentes no art. 5º da IN SGD 94/2022, *in verbis* a seguir, as quais serão baliza para o estabelecimento dos requisitos para a pretensa contratação:

"Art. 5º É vedado:

I - estabelecer vínculo de subordinação com funcionário de empresa prestadora de serviço terceirizado;

II - fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo contratado;

III - indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

IV - demandar a funcionário de empresa prestadora de serviço terceirizado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;

V - reembolsar despesas com transporte, hospedagem e outros custos operacionais, que devem ser de exclusiva responsabilidade da contratada;

VI - prever em edital exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do contratado;

VII - prever em edital exigência que os fornecedores apresentem, em seus quadros, funcionários capacitados ou certificados para o fornecimento da solução, antes da contratação;

VIII - adotar a métrica homem-hora ou equivalente para aferição de esforço, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos;

IX - contratar por postos de trabalho alocados, salvo os casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido;

X - fazer referências, em edital ou em contrato, a regras externas de fabricantes, fornecedores ou prestadores de serviços que possam acarretar na alteração unilateral do contrato por parte da contratada;

XI - nas licitações do tipo técnica e preço, incluir critérios de pontuação técnica que não estejam diretamente relacionados com os requisitos da solução de TIC a ser contratada ou que frustrem o caráter competitivo do certame;

XII - aceitar autodeclarações de exclusividade, ou seja, cartas ou declarações emitidas pela empresa proponente afirmando que seu próprio produto é exclusivo no mercado; e

XIII - definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos."

5. Necessidades Tecnológicas

5.1. A demanda do órgão não inclui fornecimento de materiais e equipamentos pela CONTRATADA, os quais serão fornecidos por parte da CONTRATANTE, sendo que as necessidades tecnológicas para esta contratação são as elencadas a seguir:

5.1.1. Suporte aos recursos de TIC;

5.1.2. Alta disponibilidade de serviços de TIC;

5.1.3. Padronização do atendimento, por meio dos processos de trabalho definidos de forma mais clara e objetiva;

5.1.4. Manutenção do processo de atendimento e suporte aos usuários de TIC, sem perda da continuidade e da qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços, alinhado com as boas práticas de mercado;

- 5.1.5. Alteração, manutenção e otimização da documentação de infraestrutura de TIC, bem como dos documentos relativos a aplicativos e sistemas;
- 5.1.6. Provisão de serviço de suporte técnico ao usuário de TIC, com registro de demandas em ferramenta específica de requisições de serviço e gestão de TIC, e administração da base de conhecimento;
- 5.1.7. Provisão de serviço de suporte técnico remoto e local aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto;
- 5.1.8. Cumprir níveis mínimos de serviço (NMS) e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços;
- 5.1.9. Desempenhar as atividades com *expertise* tecnológica, conforme necessidades elencadas nos requisitos do cargo;
- 5.1.10. Entregar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação alinhados às necessidades de negócio da PRF;
- 5.1.11. Cumprir os requisitos de segurança da informação adotados pelo órgão.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

6.1. Requisitos de Capacitação

- 6.1.1. Não aplicável a esta contratação, pois não há necessidade de treinamento, de carga horária e de materiais didáticos.
- 6.1.2. Entretanto, recomenda-se que a Contratada submeta seus profissionais alocados na prestação de serviços, a um programa contínuo de capacitação para a melhoria dos serviços contratados.

6.2. Requisitos Legais

- 6.2.1. LEI nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.
- 6.2.2. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
- 6.2.3. Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 - Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
- 6.2.4. Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024 - Altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
- 6.2.5. Nota Técnica SEI nº 31169/2025/MGI (73563894) - Pesquisa de preços para atualização de Mapa de Pesquisa Salarial e Fator-k para Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC.
- 6.2.6. ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 - Tecnologia da informação — Gestão de serviço Parte 1: Requisitos do sistema de gestão de serviço.
- 6.2.7. Os serviços objeto do presente estudo, se enquadra como de natureza **continuada**, se amoldando ao estabelecido no art. 6º, inciso XII da Lei nº 14.133/2021, e art. 14 da IN SEGES/MP nº 5/2017, considerando sua essencialidade para a administração pública, estendendo-se por mais de um exercício financeiro, uma vez que, sua interrupção pode comprometer tanto o funcionamento das atividades institucionais quanto a prestação dos serviços a sociedade.

6.2.8. O serviço objeto da pretensa contratação se enquadra como "**serviço comum**", por haver clara padronização no mercado quanto a atribuições e critérios de desempenho para os serviços escopo do presente estudo, conforme prescrito na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, facilitando sua previsão no processo licitatório, com o estabelecimento de especificações usuais de mercado suficientes para a plena execução das atividades pelo futuro contratado, conforme descrito no art. 6º, inciso XII da Lei nº 14.133/2021 e art. 2º, inciso XXXII da IN SGD/ME nº 94/2022:

Lei nº 14.133/2021

"XIII - bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado;"

IN SGD/ME nº 94/2022

"XXXII - bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado;"

6.2.9. Considerando o enquadramento como "serviço comum" para o objeto do presente estudo, a NLLC traz expressamente a modalidade de licitação a ser utilizada, bem como os possíveis critérios de julgamento, conforme art. 6º inc. XLI da Lei nº 14.133/2021, bem como o parágrafo único do art. 25 da IN SGD/ME nº 94/2022, *in verbis*:

Lei nº 14.133/2021

"XLI - pregão: modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto;

IN SGD/ME nº 94/2022

Parágrafo único. É obrigatória a utilização da modalidade Pregão para as contratações de que trata esta Instrução Normativa sempre que a solução de TIC for enquadrada como bem ou serviço comum, podendo-se utilizar o Diálogo Competitivo nos casos específicos previstos no art. 32 da Lei nº 14.133, de 2021, desde que devidamente justificado nos autos.

6.2.10. Cabe destacar que a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, traz expressamente a modalidade de licitação e o critério de julgamento a ser utilizado, bem como o regime de execução do contrato a ser adotado, quais sejam:

"21.15. Regime de Execução do contrato

*21.15.1. Considerando a forma de pagamento prevista no presente modelo, qual seja pagamento por valor fixo mensal, em que os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão, **pode-se classificar o regime de execução como "empreitada por preço global"**, embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais.*

21.16. Critérios Técnicos para Seleção do Fornecedor

*20.16.1. Considerando as características do objeto, cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado, o **processo licitatório deve ser realizado na modalidade Pregão, tipo Menor Preço, na forma eletrônica.**"*

6.2.11. Portanto, consoante a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, na pretensa contratação, deverá ser utilizado como modalidade o "**Pregão**" em sua forma Eletrônica, para a condução da fase de seleção do fornecedor, assegurando competitividade, transparência e celeridade no processo de contratação, o **Menor Preço** como critério de julgamento, bem como utilizado a **Empreitada Por Preço Global** como regime de execução contratual, considerando que há um alto nível de precisão das especificações. O principal efeito desse regime é a transferência dos riscos do valor total dos serviços à empresa contratada, que é obrigada a incluir em sua proposta todos os valores e itens necessários à execução global do ajuste, corroborando com a execução do serviço por preço certo e total.

6.2.12. Considerando a característica dos serviços objeto da pretensa contratação, será utilizado o **modo de disputa "Aberto"**. Esse modo oferece aos licitantes a possibilidade de lances públicos e sucessivos, o que incentiva a

concorrência direta entre os licitantes e aumenta a pressão para oferecer propostas mais vantajosas. A competição aberta tende a conduzir a ofertas iniciais mais agressivas, beneficiando a Administração ao reduzir os custos gerais da contratação.

6.2.13. Será estipulado o **prazo de vigência contratual de 12 (doze) meses**, conforme orienta o item 9.3, Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, em consonância com a Lei nº 14.133/2021, prorrogável na forma da Lei.

6.2.14. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio na pretensa licitação, uma vez que a participação de consórcios é recomendável quando o objeto for considerado “de alta complexidade ou vulto”, o que não é o caso do presente objeto, não havendo portanto, nada que justifique a participação de empresas em consórcios na presente licitação. Ademais, considerando o valor de referência, a pretensa contratação deverá ter participação exclusiva de ME/EPP, cenário que reforça a vedação quanto à participação de empresas reunidas em consórcio no presente procedimento licitatório não limitará a competitividade, conforme atesta a consulta realizada no sistema Banco de Preços (SEI nº 63396013), quanto a competitividade de ME/EPP para os serviços escopo da pretensa contratação, utilizando os seguintes filtros: "catser 26980", "região norte" nos últimos 12 meses. A referida consulta retornou com a presença de 18 ME/EPP que participaram de procedimento de contratação para o objeto em estudo.

6.2.15. Conforme previsto no item 1.12 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, a contratada deverá manter vínculo celetista com os profissionais a seu serviço, cenário que impossibilita a prestação dos serviços escopo da pretensa contratação por cooperativas, portanto, afastada sua participação no certame.

6.2.16. Não será admitida a subcontratação dos serviços escopo da pretensa contratação, considerando ser item único.

6.3. Requisitos de Manutenção

6.3.1. A Contratada deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do Contrato.

6.4. Requisitos Temporais

6.4.1. A Contratada deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos.

6.5. Requisitos de Segurança e Privacidade

6.5.1. Na execução dos serviços contratados, a Contratada deverá zelar, no que for de sua competência, pela garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente gerenciado. Além disso, deve adotar e se responsabilizar por medidas efetivas quanto ao seguinte:

- a) Evitar vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- b) Executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- c) Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- d) Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei nº 13.709/2018 e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE;
- e) Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente do CONTRATANTE;
- f) Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;

g) A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação (POSIN) do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo anexo do Termo de Referência.

6.6. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

6.6.1. A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, e em conformidade com o art. 5º da Lei nº 14.133/21 e com o art. 6º da Instrução Normativa/SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, cumprindo dentre outras, as seguintes obrigações:

- a) Evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;
- b) Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;
- c) Realizar programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, utilização dos recursos de impressão, uso de copos descartáveis, economia no consumo de água, redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes, e, segregação adequada de resíduos sólidos para coleta adequada ou seletiva, apresentado comprovação da realização do treinamento à fiscalização do contrato.
- d) Realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que será procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem, quando couber, nos termos da IN /MARE nº 6, de 3 de novembro de 1995 e do Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006;
- e) Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;
- f) Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999;
- g) Orientar seus empregados a realizar a separação consciente do lixo, para reciclagem;
- h) Seguir as normas técnicas de saúde, higiene e de segurança do trabalho.

6.6.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA, deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE;

6.6.3. Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos, e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei nº 12.305/10 e Decreto nº 5.940/06;

6.6.4. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos de sustentabilidade presentes no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis 6ª Edição, e no Plano Diretor de Logística Sustentável - PLS, no que couber a pretensa contratação, conforme segue:

- a) A contratada, quando for o caso, deverá fornecer e utilizar materiais e insumos que possuam certificações ambientais reconhecidas, garantindo que as aquisições estejam em conformidade com práticas sustentáveis;
- b) A contratada deverá capacitar seus colaboradores para práticas de economia de recursos, sobretudo quanto à utilização no dia a dia dos sistemas de água, esgoto e iluminação, conscientizando-os sobre a importância de suas ações no ambiente de trabalho;
- c) A Contratada deverá substituir ou, caso não seja possível, racionalizar o consumo de materiais potencialmente poluentes nos processos administrativos;

d) A Contratada deverá priorizar a aquisição de materiais e insumos de origem local (redução da pegada de carbono e promoção da economia local).

e) A Contratada deverá priorizar os materiais e insumos que seguem práticas sustentáveis ao longo de todo o ciclo de vida, desde a fabricação até o descarte.

6.7. Requisitos de Projeto e de Implementação

6.7.1. Na execução e implementação de atividades e projetos a Contratada deverá observar os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes do CONTRATANTE; tais como técnicas, métodos, arquiteturas e documentação, dentre outros.

6.8. Requisitos de Implantação

6.8.1. Durante o período de implantação operacional, limitado aos 15 (quinze) dias posteriores ao início da execução, a Contratada deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços – incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho. Não será concedido período de implantação operacional nos eventos de prorrogação contratual.

6.8.1.1. A implantação operacional é o período inicial da execução do contrato em que a empresa contratada realiza ajustes, adaptações e alinha seus processos de trabalho ao determinado pela SPRF-RR, com a finalidade de garantir a plena execução do serviço.

6.8.2. Durante o período de implantação operacional, todos os níveis de serviço serão normalmente apurados, porém, mesmo havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas não serão aplicadas.

6.8.3. Após 15 (quinze) dias do início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da PRF, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo dos serviços da CONTRATANTE.

6.9. Requisitos de Garantia e Manutenção

6.9.1. A Contratada deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.

6.9.2. A Contratada responderá pela reparação dos danos causados ao Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de sua ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

6.10. Requisitos de Experiência Profissional

6.10.1. Para a execução do objeto da pretensa contratação, considera-se necessário que a equipe técnica da CONTRATADA satisfaça alguns requisitos de experiência profissional.

6.10.2. Dadas a complexidade do serviço a ser prestado e o nível de conhecimento exigido para as atividades afetas à tecnologia da informação, é intuitivo afirmar que maior grau de experiência irá resultar em melhores níveis de serviços prestados. É possível ainda que se observe ganhos de produtividade, com consequente redução de custos, e não incorrer no consagrado "paradoxo lucro-incompetência" (Acórdão 1.558/2003-TCU-Plenário).

6.10.3. Uma prática comum do mercado é definir para os perfis profissionais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência. É comum a atribuição do tipo de profissional nas categorias: júnior, pleno ou sênior. No mercado de TI não é diferente, e desta forma, a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 também adotou a mesma definição de tipos de profissionais.

6.10.4. A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da Contratada que manterão relacionamento direto com a PRF serão estabelecidos nos requisitos específicos de cada item da pretensão contratual do Termo de Referência.

6.11. Requisitos de Formação da Equipe

6.11.1. A prestação de serviços objeto desta contratação depende majoritariamente de profissionais técnicos e qualificados, conforme constata a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025. Portanto, é importante que as participantes tenham a melhor compreensão possível da abrangência, complexidade e requisitos de entregas e níveis mínimos de serviços exigidos para que possam fazer o correto dimensionamento da equipe e alocações dos perfis e tipos profissionais adequados.

6.11.2. Usando como referência os perfis profissionais estipulados na portaria supracitada, identificou-se o seguinte perfil profissional para composição da equipe de trabalho:

CBO de Referência	Código de Identificação do Perfil	Descrição do Perfil
3132-20	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior

Quadro 02: Identificação do perfil profissional.

6.11.3. Pela natureza dos atendimentos que requer suporte *on-site*, aos servidores, às centrais nacionais localizadas em Brasília e devido ao sigilo das informações que são manipuladas, é essencial que o serviço seja prestado presencialmente, uma vez que se ganha em tempo de resposta e na proteção dos dados internos do próprio órgão e dos servidores da instituição.

6.11.4. O atendimento presencial irá isentar a Contratada de ofertar computadores e demais ferramentas de monitoramento, visto que a própria PRF irá ofertar os materiais e equipamentos necessários aos serviços que serão prestados.

6.11.5. Como serão prestados suporte a computadores, centrais de Data Center, sistemas, nos quais não se consegue prever o momento de possíveis interrupções é importante que as equipes estejam fazendo o monitoramento interno e intervindo através da abertura de chamados, quão logo ocorra o incidente.

6.11.6. Quanto ao regime de execução, a adoção do horário comercial (de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00 horas) é estipulada por ser o expediente padrão de serviço da administração e, conseqüentemente, o período que engloba o maior volume de usuários ativos na rede e a maior parte das demandas imediatas por parte dos servidores.

6.12. Requisitos de Identidade Visual

6.12.1. Para adoção da identidade visual dos profissionais que executarão os serviços, a CONTRATADA deverá fornecer o uniforme em quantidade suficiente e de maneira contínua de forma padronizada em tipo, cor e material, a ser utilizado de forma obrigatória pelos profissionais alocados para a execução dos serviços. O objetivo da obrigatoriedade de utilização do uniforme é criar uma identidade visual para a prestação de serviços, de maneira a identificar todos os profissionais envolvidos no serviço de atendimento de TIC da CONTRATANTE. O uso de logotipos de identificação visual da CONTRATADA deverá ser adotado de forma obrigatória no uniforme.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1. A demanda foi estimada com base no quantitativo de usuário de rede existente na SPRF-RR, que atualmente representa aproximadamente 150 usuários, em conformidade com o Manual de Serviços Regionais Essenciais de TIC - M-107, pag. 10 e 11, que define os parâmetros para as contratações de serviço técnico de manutenção e suporte na PRF, estabelecendo a especialidade técnica TECMAN-03:

"Observações: Até 500 usuários a Regional da PRF poderá contratar 1 (um) técnico. A partir desse quantitativo, 02 técnicos." (grifo nosso)

7.2. Basicamente, a demanda da PRF envolve a contratação de serviços em prol do provimento de suporte à área de Tecnologia da informação e Comunicação.

7.3. A demanda visa atender as localidades estratégicas da SPRF-RR, tanto na sede quanto em suas unidades desconcentradas. Portanto, a localidade de prestação dos serviços é a seguinte:

ID	MUNICÍPIO	ENDEREÇO E CONTATO
1	Superintendência da PRF em Roraima	Rua Prof. Diomedes Souto Maior, nº 764, São Vicente, Boa Vista/RR - CEP: 69303-450 (Sede Administrativa da SPRF-RR) Contato: (95) 3198-3451, e-mail: nutic.rr@prf.gov.br

Quadro 03: Localidades da Prestação dos Serviços.

7.3.1. Ressalta-se porém, que poderá ocorrer eventuais deslocamentos para unidades desconcentradas da PRF, desde que dentro do espediente de serviço e por meios disponibilizados pelo órgão, sem gerar qualquer custos adicional ao contratado.

7.4. Além de considerar os usuários de rede em compatibilidade ao prescrito no M-107, foi realizado um levantamento dos quantitativos de equipamentos e sistemas que demandam ações do profissional de TIC no escopo dos serviços da pretensa contratação, descrito no quadro a seguir:

EQUIPAMENTOS	QUANTIDADE
Mikrotik´s	10
Switch Sede	10
Ruckus	28
Impressoras	06
Notebook	50
Desktop	24
SISTEMAS	QUANTIDADE
Wind Server 2012 - AD	01
Zabbix	01
Fortigate	02
Servidor Storage	01
Servidor em Linux	01

Quadro 04: Quantidade de Equipamentos e Sistemas em que serão prestados os serviços.

7.5. Conforme dados extraídos da Central Nacional de Serviços de TIC - CNST, nos últimos 90 dias (fevereiro, março e abril de 2026) a equipe de suporte de TIC da PRF no estado de Roraima realizou o atendimento de chamados, conforme quadro abaixo:

MÊS	CHAMADOS
fevereiro/26	37
março/26	35
abril/26	30
MÉDIA	34

Quadro 05: Quantidade de chamados por mês.

7.6. Importante destacar que o número, apesar de oficial pela ferramenta de abertura de Tickets (OTRS), não representa a totalidade real dos atendimentos, pois temos diversas ações internas do setor; e ocorrências que a própria urgência inviabilizou a abertura de chamados.

7.7. Adicionalmente, também há o monitoramento constante dos links de internet, do serviço de telefonia digital e das ferramentas utilizadas, além da pesquisa e aprendizado constante de novas soluções.

8. Levantamento de soluções

8.1. Conforme a natureza da solução necessária ao atendimento da demanda do órgão, a equipe de planejamento da contratação analisou diversas alternativas para resolver essa problemática, conforme indicado a seguir:

ID	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO
01	Suporte ao usuário e à infraestrutura de TIC realizado pelos próprios servidores da PRF.
02	Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC, por UST.
03	Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC, por quantidade de chamados.
04	Contratação de serviços de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, por meio do modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

Quadro 06: Levantamento de soluções.

9. Análise comparativa de soluções

9.1. Na tabela abaixo, segue o memorial comparativo das possíveis soluções:

Requisito	Solução	Sim	Não	N/A
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
	Solução 4	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICPBrasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X

Quadro 07: Comparativo de soluções.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1. Na tabela abaixo segue o comparativo de viabilidade das soluções:

ITEM	DESCRIÇÃO DA POSSÍVEL SOLUÇÃO	VIÁVEL / SIM ou NÃO
01	Suporte ao usuário e à infraestrutura de TIC realizado pelos próprios servidores da PRF.	Não
02	Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC, por UST	Não
03	Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC, por quantidade de chamados.	Não
04	Contratação de serviços de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, por meio do modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.	Sim

Quadro 08: Comparativo de viabilidade das soluções.

10.2. Solução 01 - Suporte ao usuário e à infraestrutura de TIC realizado pelos próprios servidores da PRF:

10.2.1. Cenário que se mostra impossível, uma vez que no quadro de pessoal da PRF, não há cargos específicos para técnicos e analistas de Tecnologia da Informação e Comunicação. Além disso, os servidores que possuem expertise na área de T.I, não podem se desligar da atividade policial, para se dedicarem exclusivamente a essas atividades. Por ser uma atividade de alta complexidade, em que são feitos investimentos para capacitações, formação em defesa pessoal, porte de armas, entre outros, a alocação de um policial para atuar como profissional de TIC, evidenciaria uma prática de desvio de função e contradição ao princípio da razoabilidade e economicidade.

10.3. Solução 02 - Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC, por UST:

10.3.1. Cenário considerável inviável, observado o disposto no Acórdão TCU 1580/2020 - plenário de que a referida métrica não se mostra adequada ao presente caso, além de apresentar uma maior rigidez da vinculação ao ambiente, elevado esforço de fiscalização e baixa tolerância a mudanças com desvantagens, além disso, vai de encontro com o estabelecido pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI, na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025.

10.4. Solução 03 - Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC, por quantidade de chamados:

10.4.1. Cenário considerável inviável, devido a oposição de interesses do CONTRATANTE e da CONTRATADA e demanda de profundo conhecimento do ambiente, não sendo o adequado para atividades de sustentação de ambientes. Além disso, vai de encontro com o estabelecido pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI, na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, à qual especifica que a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. Para a análise comparativa de (Total Cost Ownership - TCO), utilizou-se como parâmetro o Anexo B da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025 que alterou o Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, assim como a estimativa de valor mensal da contratação, conforme item 10.8 da mesma Portaria.

--

Solução 04 - Contratação de serviços de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, por meio do modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

Custo de Propriedade – Memória de Cálculo				
Perfil de prestação dos serviços	Salário Mensal (A)	Quantidade (B)	Fator K (C)	Custo Total Anual (A*B*C)*12
TECMAN-03	R\$ 3.273,71	01	2,27	R\$ 89.175,86
CUSTO TOTAL ANUAL COM MÃO DE OBRA:				R\$ 89.175,86
CUSTO TOTAL ANUAL COM MANUTENÇÃO:				0,00
CUSTO TOTAL ANUAL COM CONVENÇÃO COLETIVA:				0,00
CUSTO COM TRANSPORTE DE PESSOAL E FARDAMENTO:				0,00
CUSTO COM HORAS EXTRAS OU TRABALHOS AOS FINS DE SEMANA:				0,00
CUSTO COM INSUMOS:				0,00
CUSTOS COM A GARANTIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS				0,00
CUSTO COM ENCARGOS TRABALHISTAS:				0,00
CUSTO COM O AUMENTO DA QUANTIDADE DE CHAMADOS A SEREM ATENDIDOS:				0,00
CUSTO TOTAL DE PROPRIEDADE POR 12 MESES:				R\$ 89.175,86

Quadro 09: Análise comparativa de custos (TCO).

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1. A modalidade de prestação do serviço selecionada é a de pagamento de parcelas fixas mensais para os serviços continuados, especializados e de melhoria contínua do ambiente tecnológico da Polícia Rodoviária Federal no estado de Roraima.

12.1.1. Por se tratar de serviços essenciais, imprescindíveis aos usuários, a solução envolve a contratação de profissional com *expertise* na área de atendimento ao o usuário de TI, de forma a auxiliar no atendimento dos anseios e garantir a disponibilidade dos serviços aos usuários, garantindo a qualidade esperada com eficiência e economicidade.

12.1.2. Atualmente há várias regionais que possuem contrato de serviço técnico especializado nessa modalidade, como é o caso da SPRF/BA e SPRF/GO, com suporte técnico presencial e remoto com atendimento totalmente sob demanda mediante níveis de serviço, modalidade esta que tem se mostrado extremamente viável e eficiente.

12.2. Os serviços contemplam as seguintes características:

12.2.1. Implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico: remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na instituição;

12.2.2. Execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas;

12.2.3. Recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de incidentes e de problemas em todas as unidades da Polícia Rodoviária Federal em Roraima.

12.2.4. Apoio em atividades de sustentação da infraestrutura de rede da SPRF-RR;

12.2.5. Operação com atendimento presencial e remoto de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 17:00 horas.

12.3. Ainda, conforme o item 2 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de

Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, segue a descrição das principais atividades a serem executadas conforme item 20.1.9 do Anexo C da referida portaria, sem prejuízo de outras que vieram a ser identificadas e que compreendem as competências da especialidade:

- 12.3.1. Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõe o ambiente de dispositivos de usuários do contratante;
- 12.3.2. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários do contratante;
- 12.3.3. Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;
- 12.3.4. Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pelo contratante;
- 12.3.5. Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pelo contratante;
- 12.3.6. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- 12.3.7. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- 12.3.8. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- 12.3.9. Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.
- 12.3.10. Além das atividades descritas na portaria, indica-se as seguintes:
 - 12.3.10.1. Prestar apoio a sustentação da infraestrutura de TIC, garantindo a disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos da SPRF-R;
 - 12.3.10.2. Prestar o serviço do suporte técnico de microinformática, incluindo apoio a sustentação dos ativos;
 - 12.3.10.3. Atuar em central de atendimento de TIC (em nível 1 e 2), prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de *hardwares* e *softwares*.

12.4. Assim se chegou ao seguinte escopo da solução conforme a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025:

Grupo	Item	Descrição do Item	Subdescrição	Unid. de Medida	Quant.
Único	01	Suporte Técnico de Microinformática.	Prestação de serviços técnicos especializados em TIC para suporte, atendimento, apoio à manutenção da infraestrutura e à gestão de ativos, por meio do perfil profissional Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior (TECMAN-03), conforme descrição da Portaria SGD/MGI nº 1.070 /2023.	Unidade Mensal	12

Quadro 10: Descrição da solução escolhida.

12.5. Em relação ao parcelamento do objeto, por óbvio, havendo somente um item, não há que se falar na possibilidade de parcelamento.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 89.175,86

13.1. Para a composição da estimativa de preços, utilizou-se como parâmetro o Anexo II - da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025.

13.2. Consoante com a portaria supracitada e em conformidade com o Manual de Serviços Regionais Essenciais de TIC (M-107), a equipe de planejamento identificou que o perfil **TECMAN-03 - Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior**, seria o mais indicado para suprir a demanda da SPRF-RR, possuindo a seguinte descrição da atuação conforme a referida portaria:

"Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC."

13.3. Desse modo, com base nas fórmulas de cálculo indicado no item 10.8 da referida portaria, foi estimado o valor da pretensa contratação, conforme exposto abaixo:

Serviços	Perfis a serem escolhidos para a prestação dos serviços	Salário mensal (A)	Quant. (B)	Fator K (C)	Custo total mensal (A*B*C)	Custo total anual (A*B*C)*12
Suporte Técnico de Microinformática.	TECMAN-03	R\$ 3.273,71	01	2,27	R\$ 7.431,32	R\$ 89.175,86
CUSTO TOTAL ESTIMADO (12 meses):						R\$ 89.175,86

Quadro 11: Estimativa de custo.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. A justificativa técnica de escolha da solução se baseou na experiência positiva de execução contratual desse mesmo formato em outras regionais, considerando já existir prestação dos serviços alvo da pretensa contratação implantado em outras regionais, como é o caso da SPRF-BA e SPRF-GO.

14.2. Há que ser considerado também a ineficiência técnica e refazimento de serviços que são realizados por servidores que não são especialistas nas atividades escopo da pretensa contratação.

- 14.2.1. A execução de serviços de manutenção de equipamentos de informática por profissionais não especializados pode resultar em falhas técnicas, diagnósticos incorretos e soluções inadequadas, o que pode levar à necessidade de refazer serviços, gerando custos adicionais com mão de obra, peças e tempo de inatividade dos equipamentos.
- 14.2.2. A falta de capacidade técnica específica pode resultar em equipamentos mal reparados ou em funcionamento abaixo do esperado, impactando a produtividade dos demais servidores e, consequentemente, a eficiência operacional da instituição, gerando custos indiretos significativos, como atrasos em processos e perda de dados críticos.

14.3. Além disso, é um modelo vinculativo aos órgãos que integram o SISP indicado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterado pela Portaria SGD/MGI 6.055/2025, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. Considerando os aspectos econômicos e operacionais envolvidos na prestação das atividades de suporte técnico em TIC, é imperativo justificar a contratação de um técnico especializado em manutenção de equipamentos de informática, com base nos seguintes pontos:

15.1.1. A solução escolhida otimiza o suporte da infraestrutura de rede e do atendimento aos usuários da Polícia Rodoviária Federal no estado de Roraima, possibilitando uma maior eficiência no exercício das atividades do órgão.

15.1.2. O custo de alocar indevidamente um servidor PRF, cuja remuneração é significativamente mais elevada do que a de um técnico especializado em manutenção de equipamentos de informática, representa um uso ineficiente dos recursos públicos, além de representar um flagrante desvio de função das atividades do servidor PRF, que são essenciais para a segurança pública e a fiscalização rodoviária. Esse desvio pode resultar em prejuízos ao erário, uma vez que a atividade-fim da PRF é comprometida, gerando possíveis lacunas operacionais que podem demandar custos adicionais para correção.

15.1.3. A contratação de um profissional especializado previne custos futuros associados à má execução de serviços, refazimento de tarefas, substituição de equipamentos danificados e perda de dados. Além disso, as ações de um técnico qualificado impactará no prolongando da vida útil dos equipamentos e redução da necessidade de reparos emergenciais.

15.2. A contratação de um técnico especializado está em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Lei 14.133/2021 e normativas complementares, como a IN SGD/ME 94/2022 e a Portaria SGD/MGI 1070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI 6.055/2025, que reforçam a importância da especialização e da eficiência nas contratações de TIC. A contratação de um profissional qualificado garante que os serviços sejam executados com a devida expertise, atendendo aos requisitos técnicos e legais, com impacto direto na gestão eficiente e responsável dos recursos públicos.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1. A equipe de planejamento vislumbrou os seguintes benefícios gerados pela solução escolhida:

16.1.1. Manter a infraestrutura necessária para suportar, de forma otimizada, as demandas de informações e serviços das áreas finais.

16.1.2. Operacionalizar um método de gestão de toda a infraestrutura existente de informática de forma a melhorar seu desempenho.

16.1.3. Suportar e manter em máxima eficiência a demanda futura de banda (tráfego de informações) que as novas tecnologias irão requerer.

16.1.4. Assegurar a sustentabilidade e acessibilidade na prestação de serviços do SETIC-RR, com recursos de infraestrutura adequados.

16.1.5. Utilização dos melhores recursos de TIC para a implementação dos programas e projetos sob a responsabilidade do SETIC-RR.

16.1.6. Aumento do grau de satisfação dos usuários como produto da eficiência administrativa e operacional do SETIC-RR.

16.1.7. Otimizar a disponibilidade dos recursos de TIC, minimizando as interrupções através de um suporte rápido e adequado.

16.1.8. Prover maior presteza, desempenho e economicidade para os sistemas da PRF, revertendo-se em maior produtividade para os usuários internos e externos.

16.1.9. Manter em funcionamento todo o aparato de TIC, realizando manutenção preventiva e corretiva dando maior eficiência operacional e ainda melhor rendimento ao parque tecnológico existente.

16.1.10. Prover meios e infraestrutura adequada ao desempenho das atividades, garantindo o suporte de informação adequado, dinâmico, confiável e eficaz.

16.1.11. Promover a governança de TIC baseada em boas práticas, buscando excelência, inovação e criatividade na gestão.

16.1.12. Resolução dos problemas dos usuários de TIC do órgão gerenciador e seus participantes de acordo com Níveis Mínimos de Serviço, de modo que se amplie o nível de satisfação quanto aos serviços prestados.

17. Providências a serem Adotadas

17.1. Não há necessidade de adequação do ambiente do órgão. A atual estrutura é plenamente utilizável para estes os serviços alvo.

17.2. Deverá ser considerado a necessidade de capacitação dos servidores que irão atuar na gestão/fiscalização contratual, considerando as especificidades da prestação do serviço objeto do presente estudo.

18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

18.1. Justificativa da Viabilidade

A contratação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para a SPRF-RR revela-se plenamente viável, considerando aspectos técnicos, legais e econômicos.

Do ponto de vista **técnico**, a estrutura atual da PRF em Roraima depende integralmente de sistemas informatizados, redes de comunicação e infraestrutura tecnológica para a execução das atividades finalísticas e administrativas. A ausência de profissionais especializados gera riscos à continuidade dos serviços, podendo ocasionar falhas críticas, interrupções e prejuízos operacionais. A solução proposta – contratação de suporte técnico especializado com pagamento fixo mensal vinculado a níveis mínimos de serviço – já se encontra implementada com êxito em outras regionais da PRF, demonstrando maturidade e eficiência no modelo adotado.

Sob o aspecto **legal**, a contratação se enquadra na Lei nº 14.133/2021 e na Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, além de observar as diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025), que institui o modelo de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC no âmbito do SISP. Trata-se de atividade-meio, de natureza continuada, cuja terceirização é recomendada pelo Decreto nº 9.507/2018, não havendo impedimentos normativos para a sua execução.

No campo **econômico**, a contratação representa uso racional dos recursos públicos. A alocação de um técnico especializado possui custo significativamente inferior ao desvio de função de servidores policiais, além de evitar retrabalho, perdas de equipamentos e interrupções nos serviços. A estimativa de custo anual de R\$ 89.175,86 encontra-se em conformidade com os parâmetros normativos e garante economicidade frente aos benefícios gerados.

Por fim, a medida promove ganhos institucionais, tais como: maior eficiência no atendimento ao usuário, aumento da disponibilidade dos sistemas, continuidade da prestação de serviços essenciais à sociedade e fortalecimento da governança em TIC, alinhada às boas práticas de gestão pública. Diante do exposto, conclui-se que a contratação proposta é **plenamente viável**, justificando-se por sua adequação técnica, conformidade legal, economicidade e contribuição direta para a eficiência operacional da PRF em Roraima.

19. Responsáveis

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](#).

DEYCIVANN ARAUJO DE LIMA

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 26/05/2026 às 16:00:59.

RAIMUNDO PEREIRA DOS SANTOS NETO

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 29/05/2026 às 12:56:00.

GABRIEL SOARES FERREIRA

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 01/06/2026 às 15:01:19.