



Governo do Distrito Federal  
 Defensoria Pública do Distrito Federal  
 Assessoria Especial  
 Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação

Nota Técnica N.º 34/2024 - DPDF/DPG/ASSESP/UNITIC

Brasília-DF, 20 de setembro de 2024.

À Diretoria de Licitação,

Assunto: Resposta ao Pedido de Esclarecimento nº 05

1. RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 05

1. Conforme o item 8.3.1 do TERMO DE REFERÊNCIA, está correto o entendimento que a CONTRATANTE fornecerá estrutura em suas dependências como espaço físico, mobiliário, mesas e cadeiras para a instalação de todas as equipes de atendimento, ficando a CONTRATADA responsável somente pela infraestrutura necessária ao atendimento? Favor esclarecer.

Resposta: De acordo com o Termo de Referência todos os recursos para assegurar o serviço da empresa serão de responsabilidade da CONTRATADA conforme abaixo::

16. DIRETRIZES TÉCNICAS PARA A DISPONIBILIZAÇÃO DE MATERIAIS PELA CONTRATADA	
16.1.	Recursos e Materiais Necessários: A Contratada deve assegurar a disponibilidade dos seguintes recursos, ajustando-se às necessidades do serviço:
16.1.1.	Equipamentos e Ferramentas Técnicas:
16.1.1.1.	Maleta de Ferramentas: Contendo todos os instrumentos necessários para intervenções em equipamentos e infraestrutura de TIC.
16.1.1.2.	Multímetro: Para diagnósticos e reparos elétricos e eletrônicos.
16.1.1.3.	Testador de Cabos: Essencial para a verificação da integridade e funcionalidade dos cabos de rede.
16.1.1.4.	Equipamento de Proteção Individual (EPI): Garantindo a segurança do pessoal durante a execução dos serviços (máscaras, luvas, capacete, etc).
16.1.1.5.	Localizador de Cabos: Para identificação rápida e precisa de cabos em complexas infraestruturas de rede.
16.1.1.6.	Notebook e Celular: Ferramentas indispensáveis para a comunicação e execução de tarefas técnicas remotas.
16.1.1.7.	HD Externo/Pen Drive: Para transporte seguro de dados e ferramentas de software.
16.1.1.8.	Aspirador de Equipamentos: Para a limpeza interna de dispositivos, prevenindo falhas devido à acumulação de poeira.
16.1.1.9.	Crimpador de Cabo: Para a montagem e reparo de conectores em cabos de categoria 5 e 6.
16.1.2.	Transporte: Veículos adequados e outros meios de transporte devem estar disponíveis para assegurar a mobilidade da equipe técnica, especialmente para atendimento em localidades diversas.
16.1.3.	Gestão de Recursos e Custos: Contratada deve incluir em sua proposta todos os custos associados à disponibilização desses recursos, considerando:
16.1.3.1.	Despesas com Pessoal: Salários, férias, encargos, benefícios, processos de seleção, e o treinamento da equipe.
16.1.3.2.	Licenças de Software: Todos os softwares necessários para a execução dos serviços devem estar licenciados adequadamente.
16.1.3.3.	Infraestrutura Física e Mobiliário: As instalações físicas e mobiliários necessários para a realização dos serviços.
16.1.3.4.	Se a CONTRATADA estiver num ambiente físico fora das instalações da DPDF, esta deverá disponibilizar link de internet para a execução dos seus serviços.
16.1.3.5.	Deslocamentos: Custos relacionados à substituição de técnicos e visitas a locais de serviço, garantindo a continuidade e qualidade do atendimento.
16.1.4.	Garantia dos Níveis de Serviço
16.1.4.1.	A Contratada deve garantir que a disponibilidade de materiais e a gestão eficaz de recursos não afetarão negativamente os níveis de serviço acordados, promovendo substituições e atualizações conforme necessário.
16.1.5.	Esta abordagem assegura que a Contratada estará adequadamente preparada para fornecer um serviço de alta qualidade, alinhado com as expectativas do contratante e com as melhores práticas do mercado, garantindo a satisfação do usuário final e a eficiência operacional.

2. Conforme o item 8.5.1 do TERMO DE REFERÊNCIA, está correto o entendimento que a equipe de Nível 1 possui horário em dias úteis das 7h às 19h de segunda a sexta feira?

Resposta: Sim

3 - Conforme item 8.5.5.5. do TERMO DE REFERÊNCIA, considerando os últimos 12 meses, qual o volume médio mensal de solicitações recebidas por canal de entrada, exemplo: Telefone, ITSM etc.

O contrato atual, que se encerra em dezembro/2024, possui uma quantidade de USTs e tickets que não reflete adequadamente a realidade das demandas da DPDF. Isso ocorre, em grande parte, devido à estrutura do catálogo de serviços. No catálogo vigente, há uma segregação excessiva de serviços que, em muitos casos, poderiam ser agrupados. Essa fragmentação de atividades gera um volume elevado de chamados, diluindo a complexidade real das tarefas.

Por outro lado, o novo modelo de catálogo de serviços propôs uma reorganização, consolidando múltiplos chamados em um único, de forma a refletir melhor a natureza integrada das atividades. Além disso, os serviços foram reavaliados e valorados de acordo com seu peso e complexidade, o que confere maior precisão à mensuração das demandas. Portanto, a quantidade atual de USTs e tickets, baseados no modelo antigo, acaba não representando com fidelidade o trabalho realizado pela DPDF, distorcendo a análise e as projeções futuras.

Contrato atual (vigente):

Relatório da Defensoria Pública do DF						
Item	Serviço	2020	2021	2022	2023	Média

Quantidade de UST	N1	5979,25	3352,45	6203,6	3051,95	4646,8125
	N2	17555,4	16549,5	14066,25	16774	16236,2875
	N3	12099,9	8530,55	5297,45	9302,15	8807,5125
	TOTAL	35634,55	28432,5	25567,3	29128,1	29690,6125
Quantidade de Ticket	N1	5597	3990	8149	4596	5583
	N2	18535	14601	15583	18544	16815,75
	N3	5907	3.964	3178	5228	4569,25
	TOTAL	30039	22555	26910	28368	26968
VALOR	TOTAL	R\$ 882.554,87	R\$ 694.660,45	R\$ 673.712,60	R\$ 826.984,72	R\$ 769.478,1

A previsão do novo contrato conforme **EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90014/2024** é:

**Tabela I**

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL
1	Serviços de Service Desk Nível 1 e Nível 2	26980	UST	1383,80	16.605,60
2	Serviços de Service Desk Nível 3/ Gerência/Coordenação	26980	UST	1601,40	19.216,80
<b>TOTAL</b>				2985,20	35.822,40

Quantidade de usuários a serem atendidos: 2300

4 - Conforme item 8.5.5.5. do TERMO DE REFERÊNCIA, considerando os últimos 12 meses, favor disponibilizar a curva média mensal de ligações por hora conforme exemplo abaixo: Ex: (Janeiro/2024 = 3500 ligações Das 00:00 às 01:00 = 40 ligações Das 01:00 às 02:00 = 60 ligações etc. Finalizando a jornada de 24 horas por dia.

Resposta: Esclarecemos que o contrato atual apresenta dados imprecisos e não confiáveis para servirem como referência precisa no dimensionamento dos deslocamentos da equipe de suporte entre os Núcleos de Assistência Jurídica. Esse fator foi levado em consideração na escolha do modelo de contratação por posto de trabalho, uma vez que esse formato oferece maior flexibilidade e precisão no gerenciamento da força de trabalho.

Além disso, estabelecemos uma janela de 90 dias durante o início da vigência do novo contrato para ajustes no catálogo de serviços, caso se verifique a necessidade de adequações, isso garantirá a eficiência e o cumprimento fiel das atividades previstas. Durante esse período, será possível realizar os ajustes necessários com base nos dados e na experiência operacional efetiva, garantindo que o suporte e as posições sejam dimensionados especificamente.

A estimativa consta no Termo de Referência, especificamente nos serviços do catálogo de serviços ITEM 9.

Item 13.1.4.2. Ajustes no Catálogo de Serviços, seja para inclusão ou exclusão de atividades, serão permitidos até o limite de 30% do total das atividades no catálogo durante os primeiros 90 (noventa) dias (período de adaptação) e até 10% após este período. Sem alteração do valor do contrato.

5 - Considerando os últimos 12 meses, qual o volume médio mensal de solicitações finalizadas em 1º nível? Favor esclarecer.

Resposta: Esclarecemos que o contrato atual apresenta dados imprecisos e não confiáveis para servirem como referência precisa no dimensionamento dos deslocamentos da equipe de suporte entre os Núcleos de Assistência Jurídica. Esse fator foi levado em consideração na escolha do modelo de contratação por posto de trabalho, uma vez que esse formato oferece maior flexibilidade e precisão no gerenciamento da força de trabalho.

Além disso, estabelecemos uma janela de 90 dias durante o início da vigência do novo contrato para ajustes no catálogo de serviços, caso se verifique a necessidade de adequações, isso garantirá a eficiência e o cumprimento fiel das atividades previstas. Durante esse período, será possível realizar os ajustes necessários com base nos dados e na experiência operacional efetiva, garantindo que o suporte e as posições sejam dimensionados especificamente.

A estimativa consta no Termo de Referência, especificamente nos serviços do catálogo de serviços ITEM 9.

Item 13.1.4.2. Ajustes no Catálogo de Serviços, seja para inclusão ou exclusão de atividades, serão permitidos até o limite de 30% do total das atividades no catálogo durante os primeiros 90 (noventa) dias (período de adaptação) e até 10% após este período. Sem alteração do valor do contrato.

6 - Considerando os últimos 12 meses, qual o volume médio mensal de solicitações encaminhadas para o 2º nível? Favor esclarecer.

Resposta: Esclarecemos que o contrato atual apresenta dados imprecisos e não confiáveis para servirem como referência precisa no dimensionamento dos deslocamentos da equipe de suporte entre os Núcleos de Assistência Jurídica. Esse fator foi levado em consideração na escolha do modelo de contratação por posto de trabalho, uma vez que esse formato oferece maior flexibilidade e precisão no gerenciamento da força de trabalho.

Além disso, estabelecemos uma janela de 90 dias durante o início da vigência do novo contrato para ajustes no catálogo de serviços, caso se verifique a necessidade de adequações, isso garantirá a eficiência e o cumprimento fiel das atividades previstas. Durante esse período, será possível realizar os ajustes necessários com base nos dados e na experiência operacional efetiva, garantindo que o suporte e as posições sejam dimensionados especificamente.

A estimativa consta no Termo de Referência, especificamente nos serviços do catálogo de serviços ITEM 9.

tem 13.1.4.2. Ajustes no Catálogo de Serviços, seja para inclusão ou exclusão de atividades, serão permitidos até o limite de 30% do total das atividades no catálogo durante os primeiros 90 (noventa) dias (período de adaptação) e até 10% após este período. Sem alteração do valor do contrato.

7 - Considerando os últimos 12 meses, qual o volume médio mensal de solicitações solucionadas remotamente pela equipe de 2° nível? Favor esclarecer.

Resposta: Esclarecemos que o contrato atual apresenta dados imprecisos e não confiáveis para servirem como referência precisa no dimensionamento dos deslocamentos da equipe de suporte entre os Núcleos de Assistência Jurídica. Esse fator foi levado em consideração na escolha do modelo de contratação por posto de trabalho, uma vez que esse formato oferece maior flexibilidade e precisão no gerenciamento da força de trabalho.

Além disso, estabelecemos uma janela de 90 dias durante o início da vigência do novo contrato para ajustes no catálogo de serviços, caso se verifique a necessidade de adequações, isso garantirá a eficiência e o cumprimento fiel das atividades previstas. Durante esse período, será possível realizar os ajustes necessários com base nos dados e na experiência operacional efetiva, garantindo que o suporte e as posições sejam dimensionados especificamente.

A estimativa consta no Termo de Referência, especificamente nos serviços do catálogo de serviços ITEM 9.

Item 13.1.4.2. Ajustes no Catálogo de Serviços, seja para inclusão ou exclusão de atividades, serão permitidos até o limite de 30% do total das atividades no catálogo durante os primeiros 90 (noventa) dias (período de adaptação) e até 10% após este período. Sem alteração do valor do contrato.

8 - Conforme item 8.6.4.4. do TERMO DE REFERÊNCIA, considerando os últimos 12 meses, qual o volume médio mensal de ações itinerantes presenciais (carretas e vans) e qual o tempo de duração de cada ação?

Resposta: A previsão no edital são de 25 eventos externos no mês. No máximo 6 eventos semanais e atualmente temos tido no máximo 3 eventos/dia, de forma excepcional chegam a 4 no mesmo dia. Essa configuração poderá sofrer ajuste de acordo com a necessidade da DPDF e caso necessário faremos um ajuste no catálogo de serviços como previsto no TERMO DE REFERÊNCIA.

Essas ações são realizadas durante a semana e nos finais de semana, podendo inclusive ocorrerem nos feriados.

9 - Conforme item 8.6.4.4. do TERMO DE REFERÊNCIA, considerando os últimos 12 meses, qual o volume médio mensal de ações itinerantes presenciais (carretas e vans) DENTRO do horário comercial (dias úteis - seg a sex (das 7h às 19h)?

Resposta: A previsão no edital são de 25 eventos externos no mês. No máximo 6 eventos semanais e atualmente temos tido no máximo 3 eventos/dia, de forma excepcional chegam a 4 no mesmo dia. Essa configuração poderá sofrer ajuste de acordo com a necessidade da DPDF e caso necessário faremos um ajuste no catálogo de serviços como previsto no TERMO DE REFERÊNCIA.

Essas ações são realizadas durante a semana e nos finais de semana, podendo inclusive ocorrerem nos feriados.

10 - Conforme item 8.6.4.4. do TERMO DE REFERÊNCIA, considerando os últimos 12 meses, qual o volume médio mensal de ações itinerantes presenciais (carretas e vans) FORA do horário comercial (dias úteis - seg a sex (das 7h às 19h)?

Resposta: A previsão no edital são de 25 eventos externos no mês. No máximo 6 eventos semanais e atualmente temos tido no máximo 3 eventos/dia, de forma excepcional chegam a 4 no mesmo dia. Essa configuração poderá sofrer ajuste de acordo com a necessidade da DPDF e caso necessário faremos um ajuste no catálogo de serviços como previsto no TERMO DE REFERÊNCIA.

Essas ações são realizadas durante a semana e nos finais de semana, podendo inclusive ocorrerem nos feriados.

11 - Conforme item 15.2.1. do TERMO DE REFERÊNCIA, quais unidades da DPDF terão equipes presenciais de atendimento 2° nível?

Resposta: 2 unidades no máximo. No edifício SEDE localizado no SIA TRECHO 17 onde ficarão toda a equipe de service desk e o NUCLÃO que comporta 8 NÚCELOS JURÍDICOS será necessário a presença de um profissional no máximo.

Endereço: Rossi Esplanada Business - Setor Comercial Norte, Quadra 01, conjunto G, Asa Norte - Subsolo. Brasília/DF (próximo ao HRAN)

12 - Conforme item 15.2.1. do TERMO DE REFERÊNCIA, qual o volume médio de atendimento presencial por mês em cada unidade externa da DPDF? Favor esclarecer.

Resposta: O contrato atual, que se encerra em dezembro de 2024, contém uma quantidade de USTs e ingressos que não reflete concretamente as reais demandas do DPDF. Essa discrepância é, em grande parte, causada pela estrutura do catálogo de serviços vigente, que promove uma segmentação excessiva de atividades que, na prática, poderia ser consolidada. Essa fragmentação resulta em um aumento no número de chamados, diluindo a complexidade das tarefas realizadas e comprometendo a análise do volume de trabalho efetivo.

Além disso, o atendimento atual da DPDF é feito também por telefone, e todos os registros de chamados técnicos são realizados pela empresa contratada. No entanto, outros serviços executados diretamente pelos servidores do DPDF não são devidamente registrados, o que impossibilita a obtenção de dados precisos sobre a quantidade de chamadas por unidade

externa. Há também reclamações feitas diretamente por WhatsApp e telefone, o que contribui para a falta de controle e mensuração formal.

O novo modelo de catálogo de serviços, proposto para o próximo contrato, visa corrigir essas falhas. Ele reorganiza os serviços, consolidando múltiplos chamados em um único registro, de forma a refletir com mais precisão a natureza integrada das atividades. Além disso, os serviços foram reavaliados e valorados conforme sua complexidade, proporcionando maior exatidão na mensuração das demandas. Com isso, a quantidade de USTs e ingressos será mais fiel ao volume de trabalho real, corrigindo as distorções atuais e melhorando a projeção e o planejamento futuro.

Com a implantação da ferramenta GLPI como entrada única de registro de incidentes e a disponibilização para que os próprios usuários abram seus chamados técnicos teremos controle total sobre os serviços da DPDF.

13 - Conforme item 15.3.2. do TERMO DE REFERÊNCIA, está correto o entendimento que somente 01 (uma) unidade externa localizada no TJDFT funcionará aos finais de semana e feriados? Favor esclarecer.

Resposta: Sim.

14 - Conforme item 15.3.2. do TERMO DE REFERÊNCIA, qual o volume médio de atendimento presencial por mês na unidade TJDFT aos finais de semana e feriados?

Resposta: O contrato atual, que se encerra em dezembro de 2024, contém uma quantidade de USTs e ingressos que não reflete concretamente as reais demandas do DPDF. Essa discrepância é, em grande parte, causada pela estrutura do catálogo de serviços vigente, que promove uma segmentação excessiva de atividades que, na prática, poderia ser consolidada. Essa fragmentação resulta em um aumento no número de chamados, diluindo a complexidade das tarefas realizadas e comprometendo a análise do volume de trabalho efetivo.

Além disso, o atendimento atual da DPDF é feito também por telefone, e todos os registros de chamados técnicos são realizados pela empresa contratada. No entanto, outros serviços executados diretamente pelos servidores do DPDF não são devidamente registrados, o que impossibilita a obtenção de dados precisos sobre a quantidade de chamadas por unidade externa. Há também reclamações feitas diretamente por WhatsApp e telefone, o que contribui para a falta de controle e mensuração formal.

O novo modelo de catálogo de serviços, proposto para o próximo contrato, visa corrigir essas falhas. Ele reorganiza os serviços, consolidando múltiplos chamados em um único registro, de forma a refletir com mais precisão a natureza integrada das atividades. Além disso, os serviços foram reavaliados e valorados conforme sua complexidade, proporcionando maior exatidão na mensuração das demandas. Com isso, a quantidade de USTs e ingressos será mais fiel ao volume de trabalho real, corrigindo as distorções atuais e melhorando a projeção e o planejamento futuro.

Com a implantação da ferramenta GLPI como entrada única de registro de incidentes e a disponibilização para que os próprios usuários abram seus chamados técnicos teremos controle total sobre os serviços da DPDF.

15 - Considerando os últimos 12 meses, qual o volume médio mensal de solicitações encaminhadas para o 3º nível?

Resposta: O contrato atual, que se encerra em dezembro de 2024, contém uma quantidade de USTs e ingressos que não reflete concretamente as reais demandas do DPDF. Essa discrepância é, em grande parte, causada pela estrutura do catálogo de serviços vigente, que promove uma segmentação excessiva de atividades que, na prática, poderia ser consolidada. Essa fragmentação resulta em um aumento no número de chamados, diluindo a complexidade das tarefas realizadas e comprometendo a análise do volume de trabalho efetivo.

Além disso, o atendimento atual da DPDF é feito também por telefone, e todos os registros de chamados técnicos são realizados pela empresa contratada. No entanto, outros serviços executados diretamente pelos servidores do DPDF não são devidamente registrados, o que impossibilita a obtenção de dados precisos sobre a quantidade de chamadas por unidade externa. Há também reclamações feitas diretamente por WhatsApp e telefone, o que contribui para a falta de controle e mensuração formal.

O novo modelo de catálogo de serviços, proposto para o próximo contrato, visa corrigir essas falhas. Ele reorganiza os serviços, consolidando múltiplos chamados em um único registro, de forma a refletir com mais precisão a natureza integrada das atividades. Além disso, os serviços foram reavaliados e valorados conforme sua complexidade, proporcionando maior exatidão na mensuração das demandas. Com isso, a quantidade de USTs e ingressos será mais fiel ao volume de trabalho real, corrigindo as distorções atuais e melhorando a projeção e o planejamento futuro.

Com a implantação da ferramenta GLPI como entrada única de registro de incidentes e a disponibilização para que os próprios usuários abram seus chamados técnicos teremos controle total sobre os serviços da DPDF.

16 - Conforme item 8.7. do TERMO DE REFERÊNCIA, está correto o entendimento que o serviço de 3º nível será prestado nas dependências da CONTRATANTE presencialmente em horário comercial (dias úteis – seg a sex das 7h às 19h)? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta: Toda a equipe contratada terá que trabalhar presencialmente nas dependências da DPDF cobrindo o período de 7 hs as 19 hs.

17 - Conforme item 8.7. do TERMO DE REFERÊNCIA, qual horário de atendimento presencial para a equipe de atendimento 3º nível? Favor esclarecer.

Resposta: A equipe contratada terá que trabalhar presencialmente nas dependências da DPDF cobrindo o período de 7 hs as 19 hs. Excepcionalmente finais de semana, períodos noturnos e feriados.

18 - Conforme item 8.7.4. do TERMO DE REFERÊNCIA, considerando os últimos 12 meses, qual o volume médio mensal de demandas por serviços especializados de 3º nível? Exemplo (Sustentação de Rede, Segurança da Informação e Sustentação de Servidores)?

Resposta: O contrato atual, que se encerra em dezembro de 2024, contém uma quantidade de USTs e ingressos que não reflete concretamente as reais demandas do DPDF. Essa discrepância é, em grande parte, causada pela estrutura do catálogo de serviços vigente, que promove uma segmentação excessiva de atividades que, na prática, poderia ser consolidada. Essa fragmentação resulta em um aumento no número de chamados, diluindo a complexidade das tarefas realizadas e comprometendo a análise do volume de trabalho efetivo.

Além disso, o atendimento atual da DPDF é feito também por telefone, e todos os registros de chamados técnicos são realizados pela empresa contratada. No entanto, outros serviços executados diretamente pelos servidores do DPDF não são devidamente registrados, o que impossibilita a obtenção de dados precisos sobre a quantidade de chamadas por unidade externa. Há também reclamações feitas diretamente por WhatsApp e telefone, o que contribui para a falta de controle e mensuração formal.

O novo modelo de catálogo de serviços, proposto para o próximo contrato, visa corrigir essas falhas. Ele reorganiza os serviços, consolidando múltiplos chamados em um único registro, de forma a refletir com mais precisão a natureza integrada das atividades. Além disso, os serviços foram reavaliados e valorados conforme sua complexidade, proporcionando maior exatidão na mensuração das demandas. Com isso, a quantidade de USTs e ingressos será mais fiel ao volume de trabalho real, corrigindo as distorções atuais e melhorando a projeção e o planejamento futuro.

Com a implantação da ferramenta GLPI como entrada única de registro de incidentes e a disponibilização para que os próprios usuários abram seus chamados técnicos teremos controle total sobre os serviços da DPDF.

19 - Conforme item 13.1.5.1. do TERMO DE REFERÊNCIA, considerando os últimos 12 meses, qual o volume médio mensal de locomoção dos técnicos de 2º e 3º nível até o local do DATA CENTER da Secretaria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC)?

Resposta: não há necessidade de atendimento presencial na SeTIC. O Data Center da SeTIC na administração do Data Center é feita pela equipe do GDF. Nossa equipe é responsável pela gestão do ambiente somente. Algumas atividades são feitas junto aos técnicos da SeTIC como configuração de Switches, firewall, servidores, etc.

Toda a infraestrutura de rede da DPDF como servidores locais, firewall, switches são de responsabilidade da empresa CONTRATADA.

20 - Conforme item 15.3.3. do TERMO DE REFERÊNCIA, está correto o entendimento que a equipe de monitoramento atuará presencialmente nas dependências da CONTRATANTE em horário 24x7x365? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta: Não. Todos os serviços são realizados no ambiente da CONTRATANTE. Somente nos horários fora do expediente presencial no horário comercial definido, nos finais de semana e feriados é que os serviços poderão ser executados pela CONTRATADA de forma remota e mantendo o monitoramento.

21 - Conforme item 15.3.3. do TERMO DE REFERÊNCIA, considerando os últimos 12 meses, qual o volume médio mensal de incidentes registrados pela equipe/ferramenta de Monitoramento? Favor esclarecer.

Resposta: O contrato atual, que se encerra em dezembro de 2024, contém uma quantidade de USTs e ingressos que não reflete concretamente as reais demandas do DPDF. Essa discrepância é, em grande parte, causada pela estrutura do catálogo de serviços vigente, que promove uma segmentação excessiva de atividades que, na prática, poderia ser consolidada. Essa fragmentação resulta em um aumento no número de chamados, diluindo a complexidade das tarefas realizadas e comprometendo a análise do volume de trabalho efetivo.

Além disso, o atendimento atual da DPDF é feito também por telefone, e todos os registros de chamados técnicos são realizados pela empresa contratada. No entanto, outros serviços executados diretamente pelos servidores do DPDF não são devidamente registrados, o que impossibilita a obtenção de dados precisos sobre a quantidade de chamadas por unidade externa. Há também reclamações feitas diretamente por WhatsApp e telefone, o que contribui para a falta de controle e mensuração formal.

O novo modelo de catálogo de serviços, proposto para o próximo contrato, visa corrigir essas falhas. Ele reorganiza os serviços, consolidando múltiplos chamados em um único registro, de forma a refletir com mais precisão a natureza integrada das atividades. Além disso, os serviços foram reavaliados e valorados conforme sua complexidade, proporcionando maior exatidão na mensuração das demandas. Com isso, a quantidade de USTs e ingressos será mais fiel ao volume de trabalho real, corrigindo as distorções atuais e melhorando a projeção e o planejamento futuro.

Com a implantação da ferramenta GLPI como entrada única de registro de incidentes e a disponibilização para que os próprios usuários abram seus chamados técnicos teremos controle total sobre os serviços da DPDF.

22 - Conforme item 15.3.3. do TERMO DE REFERÊNCIA, considerando os últimos 12 meses, qual o volume médio mensal de incidentes registrados FORA do horário comercial pela equipe/ferramenta de Monitoramento? Favor esclarecer.

Resposta: O contrato atual, que se encerra em dezembro de 2024, contém uma quantidade de USTs e ingressos que não reflete concretamente as reais demandas do DPDF. Essa discrepância é, em grande parte, causada pela estrutura do catálogo de serviços vigente, que promove uma segmentação excessiva de atividades que, na prática, poderia ser consolidada. Essa fragmentação resulta em um aumento no número de chamados, diluindo a complexidade das tarefas realizadas e comprometendo a análise do volume de trabalho efetivo.

Além disso, o atendimento atual da DPDF é feito também por telefone, e todos os registros de chamados técnicos são realizados pela empresa contratada. No entanto, outros serviços executados diretamente pelos servidores do DPDF não são devidamente registrados, o que impossibilita a obtenção de dados precisos sobre a quantidade de chamadas por unidade externa. Há também reclamações feitas diretamente por WhatsApp e telefone, o que contribui para a falta de controle e mensuração formal.

O novo modelo de catálogo de serviços, proposto para o próximo contrato, visa corrigir essas falhas. Ele reorganiza os serviços, consolidando múltiplos chamados em um único registro, de forma a refletir com mais precisão a natureza integrada das atividades. Além disso, os serviços foram reavaliados e valorados conforme sua complexidade, proporcionando maior exatidão na mensuração das demandas. Com isso, a quantidade de USTs e ingressos será mais fiel ao volume de trabalho real, corrigindo as distorções atuais e melhorando a projeção e o planejamento futuro.

Com a implantação da ferramenta GLPI como entrada única de registro de incidentes e a disponibilização para que os próprios usuários abram seus chamados técnicos teremos controle total sobre os serviços da DPDF.

23 - Conforme item 15.6. do TERMO DE REFERÊNCIA, quais as especificações técnicas do painel de videowall para o monitoramento? Favor esclarecer.

Resposta: Poderá ser utilizado TVs e a ferramenta Zabbix conforme edital.

24 - Conforme item 8.10. do TERMO DE REFERÊNCIA, está correto o entendimento que o atendimento VIP será prestado pelos mesmos profissionais das equipes de 1º, 2º e 3º nível? Favor esclarecer.

Resposta: Sim

25 - Considerando os últimos 12 meses, qual o volume médio mensal de solicitações atendidas para o atendimento VIP?

Resposta: O contrato atual, que se encerra em dezembro de 2024, contém uma quantidade de USTs e ingressos que não reflete concretamente as reais demandas do DPDF. Essa discrepância é, em grande parte, causada pela estrutura do catálogo de serviços vigente, que promove uma segmentação excessiva de atividades que, na prática, poderia ser consolidada. Essa fragmentação resulta em um aumento no número de chamados, diluindo a complexidade das tarefas realizadas e comprometendo a análise do volume de trabalho efetivo.

Além disso, o atendimento atual da DPDF é feito também por telefone, e todos os registros de chamados técnicos são realizados pela empresa contratada. No entanto, outros serviços executados diretamente pelos servidores do DPDF não são devidamente registrados, o que impossibilita a obtenção de dados precisos sobre a quantidade de chamadas por unidade externa. Há também reclamações feitas diretamente por WhatsApp e telefone, o que contribui para a falta de controle e mensuração formal.

O novo modelo de catálogo de serviços, proposto para o próximo contrato, visa corrigir essas falhas. Ele reorganiza os serviços, consolidando múltiplos chamados em um único registro, de forma a refletir com mais precisão a natureza integrada das atividades. Além disso, os serviços foram reavaliados e valorados conforme sua complexidade, proporcionando maior exatidão na mensuração das demandas. Com isso, a quantidade de USTs e ingressos será mais fiel ao volume de trabalho real, corrigindo as distorções atuais e melhorando a projeção e o planejamento futuro.

Com a implantação da ferramenta GLPI como entrada única de registro de incidentes e a disponibilização para que os próprios usuários abram seus chamados técnicos teremos controle total sobre os serviços da DPDF.

26 - Considerando os últimos 12 meses, qual o volume médio mensal de solicitações atendidas para o atendimento VIP DENTRO do horário comercial?

Resposta: O contrato atual, que se encerra em dezembro de 2024, contém uma quantidade de USTs e ingressos que não reflete concretamente as reais demandas do DPDF. Essa discrepância é, em grande parte, causada pela estrutura do catálogo de serviços vigente, que promove uma segmentação excessiva de atividades que, na prática, poderia ser consolidada. Essa fragmentação resulta em um aumento no número de chamados, diluindo a complexidade das tarefas realizadas e comprometendo a análise do volume de trabalho efetivo.

Além disso, o atendimento atual da DPDF é feito também por telefone, e todos os registros de chamados técnicos são realizados pela empresa contratada. No entanto, outros serviços executados diretamente pelos servidores do DPDF não são devidamente registrados, o que impossibilita a obtenção de dados precisos sobre a quantidade de chamadas por unidade externa. Há também reclamações feitas diretamente por WhatsApp e telefone, o que contribui para a falta de controle e mensuração formal.

O novo modelo de catálogo de serviços, proposto para o próximo contrato, visa corrigir essas falhas. Ele reorganiza os serviços, consolidando múltiplos chamados em um único registro, de forma a refletir com mais precisão a natureza

integrada das atividades. Além disso, os serviços foram reavaliados e valorados conforme sua complexidade, proporcionando maior exatidão na mensuração das demandas. Com isso, a quantidade de USTs e ingressos será mais fiel ao volume de trabalho real, corrigindo as distorções atuais e melhorando a projeção e o planejamento futuro.

Com a implantação da ferramenta GLPI como entrada única de registro de incidentes e a disponibilização para que os próprios usuários abram seus chamados técnicos teremos controle total sobre os serviços da DPDF.

27 - Considerando os últimos 12 meses, qual o volume médio mensal de solicitações atendidas para o atendimento VIP FORA do horário comercial?

Resposta: O contrato atual, que se encerra em dezembro de 2024, contém uma quantidade de USTs e ingressos que não reflete concretamente as reais demandas do DPDF. Essa discrepância é, em grande parte, causada pela estrutura do catálogo de serviços vigente, que promove uma segmentação excessiva de atividades que, na prática, poderia ser consolidada. Essa fragmentação resulta em um aumento no número de chamados, diluindo a complexidade das tarefas realizadas e comprometendo a análise do volume de trabalho efetivo.

Além disso, o atendimento atual da DPDF é feito também por telefone, e todos os registros de chamados técnicos são realizados pela empresa contratada. No entanto, outros serviços executados diretamente pelos servidores do DPDF não são devidamente registrados, o que impossibilita a obtenção de dados precisos sobre a quantidade de chamadas por unidade externa. Há também reclamações feitas diretamente por WhatsApp e telefone, o que contribui para a falta de controle e mensuração formal.

O novo modelo de catálogo de serviços, proposto para o próximo contrato, visa corrigir essas falhas. Ele reorganiza os serviços, consolidando múltiplos chamados em um único registro, de forma a refletir com mais precisão a natureza integrada das atividades. Além disso, os serviços foram reavaliados e valorados conforme sua complexidade, proporcionando maior exatidão na mensuração das demandas. Com isso, a quantidade de USTs e ingressos será mais fiel ao volume de trabalho real, corrigindo as distorções atuais e melhorando a projeção e o planejamento futuro.

Com a implantação da ferramenta GLPI como entrada única de registro de incidentes e a disponibilização para que os próprios usuários abram seus chamados técnicos teremos controle total sobre os serviços da DPDF.



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ RICARDO CABALEIRO D'AVILA - Matr.0001110-4, Chefe da Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 23/09/2024, às 16:10, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=151619824)  
verificador= **151619824** código CRC= **1D5DF45A**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"  
SIA Trecho 17 Rua 7 Lote 45 - Bairro Zona Industrial Guar - CEP 71200-219 - DF  
Telefone(s): 2196-4348  
Sítio - [www.defensoria.df.gov.br](http://www.defensoria.df.gov.br)