

## AGENCIA NACIONAL DO PETROLEO - ANP - RJ

## Estudo Técnico Preliminar 35/2025

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 48610.229081/2024-51

## 2. Descrição da necessidade

Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC.

### 2.1. Motivação/Justificativa

2.1.1. Necessidade de provimento de suporte adequado aos diversos usuários de recursos de TI, distribuídos pela sede em Brasília, pelo escritório central no Rio de Janeiro e escritório Urca e unidades regionais da ANP em São Paulo, Salvador, Manaus, Porto Alegre e Belo Horizonte, bem como aos usuários nos eventos institucionais promovidos pela Agência.

## 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação de Atendimento - STI	Mauro Ricardo da Silva

## 4. Necessidades de Negócio

4.1. Garantir a continuidade da prestação dos serviços de atendimento a usuários de TI compreendendo serviços de suporte técnico de microinformática incluindo a sustentação de ativos e softwares relacionados às atividades dos usuários da ANP.

## 5. Necessidades Tecnológicas

### 5.1. Serviços de TIC estruturados em três áreas:

5.1.1. Atendimento ao usuário;

5.1.2. Gestão de qualidade e ferramentas;

5.1.3. Gestão do atendimento.

### 5.2. Ferramentas de gerenciamento de serviços (ITSM):

5.2.1. Registro de abertura, fechamento e reabertura de chamados com timestamp;

5.2.2. Interface de gerenciamento acessível à ANP.

### 5.3. Ambiente de TI controlado e dedicado:

5.3.1. Proibição de compartilhamento de recursos com terceiros;

5.3.2. Acesso à internet exclusivamente via rede e proxy da ANP.

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

### **6.1. Requisitos Legais**

6.1.1. Lei nº 14.133, de 1 de abril de 2021, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública.

6.1.2. 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.

6.1.3. INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/ME Nº 65, DE 7 DE JULHO DE 2021 - Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

6.1.4. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal.

6.1.5. 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.

6.1.6. Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024, que altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

6.1.7. Instrução Normativa ANP 17/2024, dispõe sobre os procedimentos a serem adotados nas contratações realizadas pela Agência, Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP, com base na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

6.1.8. INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/MPDG Nº 1/2019, 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. Requisitos de Segurança**

6.2.1. A CONTRATADA se compromete a manter em caráter confidencial, formalizado através do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, anexo ao Termo de Referência, mesmo após o término do prazo de vigência ou eventual rescisão do contrato, todas as informações a que teve acesso.

6.2.2. Deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pela ANP, incluindo, mas não se limitando, ao definido na Política de Segurança da Informação e Comunicações e suas Normas complementares, durante a execução dos serviços nas instalações da ANP.

6.2.3. Deverá ser garantida a disponibilidade, integridade, confidencialidade e sigilo dos documentos e informações inerentes ao contrato e seus serviços, podendo ser responsabilizado legalmente quem porventura causar perdas e danos à ANP e a terceiros.

6.2.4. As condições de manutenção de sigilo estão elencadas no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Responsabilidade, conforme modelo anexo ao Termo de Referência.

6.2.5. CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Responsabilidade

6.2.6. A CONTRATADA será responsabilizada pelo não cumprimento, por parte de seus profissionais, do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Responsabilidade e também de todas as políticas e normas técnicas e administrativas da ANP.

### **6.3. Requisitos Dimensionamento dos serviços e dos perfis profissionais**

6.3.1. O dimensionamento do volume dos serviços consiste na identificação do quantitativo máximo de profissionais por tipo de perfil que deverá ser utilizado para estimativa do preço de referência da contratação.

6.3.2. Orienta-se que o dimensionamento para a estimativa das equipes e a seleção dos perfis profissionais que irão compor a formação do preço de referência considere o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

6.3.3. Ao definir o quantitativo máximo de profissionais para cada Perfil em cada Categoria de Serviço, o gestor deve se atentar para embasá-lo considerando o quadro atual do órgão, seja de pessoal próprio ou de terceirizados, cuidando para justificar eventuais mudanças, de acordo com o seu entendimento do serviço prestado, ou seja, busca-se manter o quantitativo de pessoal já em efetivo trabalho no órgão, justificando-se, em caso de necessidade de aumentar ou diminuir esse quantitativo.

6.3.4. No termo de referência, é importante prever que a estrutura inicialmente definida possa sofrer ajustes durante o período de execução contratual, mediante prévia comunicação à empresa contratada, permitindo que ela possa se adaptar à nova estrutura.

6.3.5. Considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, admite-se o compartilhamento simultâneo de perfis profissionais entre contratos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços.

6.3.6. Deve-se utilizar o registro histórico de chamados do órgão ou entidade para apurar dados qualitativos e quantitativos referentes a tickets de serviços prestados. Essa ação é necessária para auxiliar no dimensionamento dos serviços e, consequentemente, dos perfis profissionais necessários para as categorias de serviços. Abaixo reproduzimos os dados utilizados para dimensionar a quantidade de perfis:

Equipe N1

SERVICO	Qtd	Med_H_Atend	tempo_registro	intervalo	tempo_total	qt_horas
Alterar Senha	1340	0,21	0,10	0,25	0,56	750,40
Atualizar Software	23	0,66	0,10	0,25	1,01	23,23
Configurar Hardware	95	12,54	0,10	0,25	12,89	1224,55
Configurar Software	690	0,56	0,10	0,25	0,91	627,90
Desbloquear usuário	187	0,15	0,10	0,25	0,50	93,50
Instalar Software	130	0,48	0,10	0,25	0,83	107,90
Orientar usuário	1630	0,33	0,10	0,25	0,68	1108,40
Religar Máquina	71	0,42	0,10	0,25	0,77	54,67
Validação de Acesso	355	1,17	0,10	0,25	1,52	539,60

total em 5 meses      4530,15      100      45,30      5,66      6,23      6,66  
tot\_horas      dias úteis      horas/dia      horas/dias/turno(8)      Atividades internas      adic. Férias

Equipe N2

SERVICO	Qtd	Med_H_Atend	tempo_registro	intervalo	tempo_total	qt_horas
Alterar Senha	40	0,16	0,10	0,07	0,33	13,20
Atualizar Software	304	0,5	0,10	0,07	0,67	203,68
Configurar Hardware	164	22,25	0,10	0,07	22,42	3676,88
Configurar Software	257	1,04	0,10	0,07	1,21	310,97
Desbloquear Ponto de rede	82	2,67	0,10	0,07	2,84	232,88
Desbloquear Porta	3	2,91	0,10	0,07	3,08	9,24
Desbloquear usuário	9	0,3	0,10	0,07	0,47	4,23
Disponibilizar Equipamento	1193	0,79	0,10	0,07	0,96	1145,28
Instalar Hardware	58	13,23	0,10	0,07	13,40	777,20
Instalar Software	213	0,73	0,10	0,07	0,90	191,70
Orientar usuário	49	1,24	0,10	0,07	1,41	69,09
Religar Máquina	110	1,4	0,10	0,07	1,57	172,70
Validação de Acesso	22	3,99	0,10	0,07	4,16	91,52

total em 5 meses      6807,05      100      68,07      8,51      9,13      10,05  
tot\_horas      dias úteis      horas/dia      horas/dias/turno(8)      adic. Férias      Atividades internas

Localizacao	BH	BSB	MAN	POA	RJ	SP	SSA	BDEP	Total
Estação de trabalho	11	198	7	11	833	35	26	22	1142
Notebook	12	23	7	8	363	31	33	2	479
Ultrabook				1	30		3		34
Total	23	221	14	20	1226	66	62	24	1655

6.3.7. Caso o órgão possua contrato em execução para a prestação de serviço de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, o mesmo poderá ser contemplado durante o Estudo Técnico Preliminar para análise do histórico de chamados, bem como dos níveis mínimos de serviços, inclusive para balizar o quantitativo de Perfis a ser estimado.

6.3.8. Preposto não deve ser definido como perfil profissional uma vez que é o representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

6.3.8.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.3.8.2. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

6.3.9. Os perfis profissionais que constam desse dimensionamento devem estar diretamente associados à execução técnica dos serviços que por sua vez estão relacionados a critérios de qualidade, níveis mínimos de serviços, critérios de aceitação e resultados esperados. Não devem ser contabilizados como perfis profissionais para efeito do presente dimensionamento funções administrativas, comerciais,

estratégicas ou negociais das empresas, a exemplo de: prepostos, secretárias, assistentes, representantes comerciais, gerentes de contas, pontos focais, auxiliares administrativos, diretores, executivos, entre outros de mesma natureza.

#### **6.4. Requisito de experiência profissional e formação de equipe**

6.4.1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.

6.4.2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão, conforme diretrizes constantes do item 20.3. do Anexo C da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

6.4.2.1. Exemplo:

a) Um ambiente de baixa criticidade ou complexidade pode possuir uma quantidade maior de profissionais do tipo júnior ou pleno.

b) Um ambiente em que se necessite determinadas certificações ou habilidades técnicas para sua operacionalização pode demandar uma quantidade maior de profissionais do tipo pleno ou sênior.

#### **6.5. Requisito de atualização profissional**

6.5.1. O contratado é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços. Portanto, não se deve admitir que o órgão ou entidade custeie cursos e/ou treinamentos aos profissionais do contratado.

#### **6.6. Requisito Catálogo de serviços**

6.6.1. Necessidade de adoção de catálogos de serviços para descrição dos serviços prestados pela área de TIC, resultados esperados e níveis mínimos de qualidade exigidos.

6.6.2. A adoção de catálogos de serviços, vide Anexo VII do TR para descrição dos serviços prestados pela área de TIC, resultados esperados e níveis mínimos de qualidade exigidos são fundamentais para assegurar a estabilidade e previsibilidade do processo de gerenciamento dos serviços de TIC. Nesse sentido, é uma boa prática possuir um Catálogo de Serviços com todos os serviços prestados e executados em suas operações.

6.6.3. Os catálogos de serviço estão diretamente associados à configuração dos níveis mínimos de serviços previstos no Termo de Referência. Portanto, recomenda-se prever ao menos os níveis de serviço por grupo de serviços constante do catálogo, com vistas a promover maior estabilidade durante a execução do contrato.

6.6.4. Caso, ao longo da execução contratual, seja necessária a alteração de grupo de serviço, poderá ser alterado por meio de aditivo contratual, sem prejuízo ao disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, desde que observada a vedação de alterações que:

a) Não estejam devidamente previstas no instrumento contratual; e

b) Impliquem em acréscimo de serviços estranhos à natureza da contratação, isto é, de serviços que não sejam restritos ao núcleo imutável do objeto.

#### **6.7. Requisitos Ordem de Serviço**

6.7.1. A prestação dos serviços de cada item deve sempre ser iniciada obrigatoriamente por meio da abertura de Ordem de Serviço – OS.

6.7.1.2. A ordem de serviço conterá no mínimo: o objetivo da OS, a identificação e os perfis profissionais mínimos e a quantidade mínima de profissionais para cada perfil, os produtos/resultados a serem entregues e o prazo de atendimento.

6.7.1.3. O contratado deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil em cada Ordem de Serviço.

#### **6.8. Requisitos Pagamento**

6.8.1. O pagamento deverá ser calculado em função da quantidade de profissionais alocados para cada perfil profissional conforme previsto na Ordem de Serviço, observando eventuais deduções por não atingimento dos níveis mínimos de serviços.

6.8.2. Adoção de pagamento fixo mensal associado a atendimento de níveis mínimos de serviço - NMS e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K por perfil profissional, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP.

#### **6.9. Requisitos Fator-K por perfil profissional**

6.9.1. O Fator-K é um parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional. Em outros termos, o Fator-K indica quantos reais são pagos à empresa contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador.

6.9.2. A definição do Fator-K depende da estrutura de composição de preço definida em virtude de requisitos legais e requisitos estratégicos adotados pelas empresas prestadoras de serviço. Portanto, para se evitar oscilações nesse valor a ponto de comprometer o modelo proposto, a SGD apresenta no ANEXO II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 o valor máximo do Fator-K que deverá ser adotado nas estimativas de composição do valor mensal de referência nesse modelo. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3.

6.9.3. A partir desse valor, e tendo como premissa os valores salariais de referência divulgados periodicamente pela SGD, bem como os quantitativos de cada perfil estimados pelo órgão, é possível calcular o Valor Estimado Mensal das Categorias e consequentemente esses valores irão compor o Valor Estimado Mensal dos Serviços.

#### **6.10. Requisito Perfis e valores diferentes**

6.10.1. Admite-se a utilização de perfis e valores diferentes daqueles constantes do mapa de pesquisa salarial de referência divulgado pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, desde que:

a) Proceda a pesquisa de valor salarial considerando, no mínimo, os canais e procedimentos de obtenção da medida que representa o valor salarial, constantes da nota metodológica, que dão origem às informações do ANEXO II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;

b) Busque a maior quantidade possível de valores salariais para cada perfil; e

c) Comunique formalmente à SGD sobre o novo perfil ou valor salarial adotado, encaminhando os documentos que embasaram a definição dos valores salariais, bem como as justificativas.

#### **6.11. Requisito Gestão dos profissionais**

6.11.1. O contratado possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que alocue a quantidade mínima de profissionais prevista na respectiva ordem de serviço, observando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida.

#### **6.12. Requisitos Vínculo dos profissionais**

6.12.1. O Termo de Referência deve exigir que a Contratada mantenha, durante a execução dos serviços, vínculo celetista com todos os profissionais alocados para execução dessas ordens de serviço, não sendo permitida a subcontratação parcial ou total do objeto.

6.12.2. No termo de referência, é importante prever que a estrutura inicialmente definida possa sofrer ajustes durante o período de execução contratual, mediante prévia comunicação à empresa contratada, permitindo que ela possa se adaptar à nova estrutura.

#### **6.13. Requisitos abertura das demandas**

6.13.1. A abertura das demandas deve ser realizada na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, com registro de timestamp dos estados de abertura, fechamento e reabertura com fins de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado.

#### **6.14. Requisitos ferramentas de gerenciamento de serviços de TIC - ITSM**

6.14.1. Como boa prática, pode-se tratar ferramentas de gestão de demanda (ITSM) como solução de TIC distinta da solução de operação de infraestrutura, ou permitir que sejam fornecidas pelo contratado. Entretanto, caso seja necessário prever o fornecimento de ferramentas de ITSM ou outras específicas, faz-se necessário assegurar o parcelamento em itens específicos, observando as modalidades de remuneração e as demais diretrizes constantes da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023, além de observar eventuais riscos descritos nesta seção. (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

6.14.2. A contratação de ferramenta distinta da contratação do serviço de operações e atendimento ao usuário de TIC permite que o órgão planeje e execute com mais eficiência e estabilidade o gerenciamento de demandas, incidentes, problemas e requisições, além de permitir maior controle sobre as melhorias e aperfeiçoamentos necessários nos processos, contribuindo assim para o aumento da maturidade da área de TI no tocante ao gerenciamento de seus serviços.

6.14.3. O uso de ferramenta sob gestão do órgão permite ainda uma maior proteção ao histórico do gerenciamento do contrato (essencial para a gestão e renovação contratuais), pois a manutenção e a salvaguarda destes dados encontram-se sob a responsabilidade direta da área de TI do órgão, que acompanha e monitora processos internos de gestão e de governança de TI.

6.14.4. Além disso, permite minimizar riscos de manipulações indevidas e adulterações de dados, principalmente no que se refere aos dados utilizados na aferição dos indicadores de níveis de serviço, tais como o tempo de atendimento dos chamados. Consequentemente, evita-se também a ocorrência de pagamentos incorretos ou indevidos.

6.14.5. A ferramenta deverá permitir a aferição:

- a) Do tempo total de atendimento do chamado;
- b) Do tempo que o chamado permaneceu em cada estado;
- c) Se determinado chamado foi ou não reaberto;
- d) Da quantidade total de chamados atendidos em determinado período;
- e) Da quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e
- f) Da quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.

6.15. Requisito Vigência do Contrato

6.15.1. Conforme previsto na Orientação Normativa nº 38, de 13 de dezembro de 2011, da Advocacia-Geral da União, em regra o prazo de vigência é de até 12 meses, entretanto admite-se período superior em função da complexidade e peculiaridade do objeto, conforme trecho a seguir:

6.15.1.1. Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que:

- a) O prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;
- b) Excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e
- c) É juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente.

6.16. Requisitos Temporais

6.16.1. Os serviços deverão estar disponíveis, a partir da data de vigência inicial do contrato até o seu último dia de vigência.

6.16.2. Vigência inicial de 12 (doze) meses podendo ser prorrogado na forma da lei.

6.17. Requisitos Local de prestação dos serviços

6.17.1. Deve-se definir o local da execução dos serviços e prever a possibilidade, ou não, de execução remota para cada categoria de serviços. Para os serviços prestados in loco, deve-se prever as situações em que o órgão contratante fornecerá a infraestrutura para a prestação dos serviços, detalhando os recursos dos quais dispõe, considerando os padrões adotados e aqueles em que eventualmente devam ser empregados recursos do contratado, sujeitando-se, todavia, à homologação do órgão ou entidade contratante.

6.17.2. Para os serviços prestados fora do ambiente do contratante deve-se prever que os recursos necessários à adequada prestação do serviço, tais como deslocamento, conexão de Internet, hardware e software, serão de responsabilidade do contratado.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1. Descrição qualitativa e quantitativa:

7.1.1. Conforme Art. 2º, Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 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 ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços.

Perfis profissionais vedados
Os perfis profissionais que constam desse dimensionamento devem estar diretamente associados à execução técnica dos serviços que por sua vez estão relacionados a critérios de qualidade, níveis mínimos de serviços, critérios de aceitação e resultados esperados. <b>Não devem ser contabilizados como perfis profissionais para efeito do presente dimensionamento funções administrativas, comerciais, estratégicas ou negociais das empresas</b> , a exemplo de:
Prepostos
Secretárias
Assistentes
Representantes comerciais
Gerentes de contas
Pontos focais

Auxiliares administrativos
Diretores
Executivos
entre outros de mesma natureza.

#### 7.1.2. Perfis profissionais distribuídos por região:

Perfil	Localidade	Qtd. em execução	Qtd. estimada
		contrato 9.064/20	nova contratação
Serviços de Atendimento			
	RJ	10	07
	RJ	11	10
	SP	01	01
	DF	03	02
	MG	01	01
	AM	01	01
	RS	01	01
	BA	01	01
Serviços Gestão de Qualidade e Ferramentas			
Analista de Suporte - Qualidade e Processos	RJ	02	02
Analista de Suporte - Gestão de Ativos	RJ	01	01
Analista de Suporte - Gestão de Ferramentas	RJ	02	02
Serviços de Gestão do Atendimento			
Analista de Suporte Sr	RJ	01	00
Coordenador de Atendimento*	RJ	02	02
Coordenador de Qualidade e Processos	RJ	01	00
Gerente de Atendimento**	RJ	01	01
Total		39	32

\*Substituídos pelos perfis de Líderes Técnicos de Atendimento N1 e N2.

\*\*Substituído pelo perfil de Gerente de Serviços de TI.

#### 7.1.3. Dimensionamento dos perfis e da quantidade de profissionais:

##### 7.1.3.1. Justificativa:

7.1.3.1.1. A contratação justifica-se pela necessidade da STI em cumprir suas competências, destacadamente a gestão do ambiente computacional corporativo e os recursos de tecnologia da informação que o integram. O parque computacional conta com computadores pessoais, utilizados pelos servidores e colaboradores da ANP em suas atribuições diárias. A contratação em voga visa contar com profissionais qualificados que atuem na manutenção desta parcela do parque, bem como oferecer orientações nas questões relativas ao uso e operação dos equipamentos e softwares. Desta forma, pretende-se com a contratação manter o parque funcional e seguro, além de dar suporte aos usuários nas demandas relativas ao uso dos softwares e equipamentos de TI, facilitando o cumprimento da missão institucional.

7.1.3.1.2. Ajustamos o cargo inicialmente denominado "Coordenador de Atendimento" - ASUPCOMP-03 - previsto na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 por não contemplar atribuições de supervisão técnica e acompanhamento operacional de equipe, enquanto não seria possível abarcar o perfil de "Gerente de Suporte Técnico de TIC" - GERSUP - pois excederia a natureza operacional da função. O disposto no item 1.3 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 permite a adaptação do modelo às necessidades específicas dos órgãos e entidades, logo procedemos à criação do perfil "Líder Técnico", representando função intermediária entre o perfil estritamente técnico e o nível de coordenação operacional, preservando as premissas funcionais, evitando interpretações equivocadas quanto à natureza da função e mantendo alinhamento com as necessidades previstas no Termo de Referência.

7.1.3.1.3. Outro cargo que merece ajuste, com base nas necessidades dessa contratação, é o cargo inicialmente denominado "Gerente de Atendimento", uma vez que as atribuições a serem previstas no Termo de Referência extrapolam aquelas previstas na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 para o perfil GERSUP, ao mesmo tempo em que não se enquadram nas atribuições definidas para o perfil GERINF, direcionado à gestão de infraestrutura de TIC. Dessa forma, procedeu-se à criação do perfil Gerente de Serviços de TIC, com escopo

técnico-operacional compatível com as atribuições previstas no Termo de Referência, em conformidade com a prerrogativa de adaptação do modelo referencial.

7.1.3.2. Memória de cálculo (Quantidades de profissionais previstos para essa contratação)

7.1.3.2.1. Cada uma das equipes de atendimento que tratam diretamente com os usuários (1º e 2º níveis) contará com um Líder Técnico de Atendimento que substituirá o perfil de Coordenador de Atendimento. Os Líderes técnicos são responsáveis pela integração entre as equipes do N1 e N2 e tem atribuição de identificar oportunidades de procedimentar atendimentos do N2 para que sejam transferidos ao N1, buscando agilizar o atendimento.

7.1.3.2.2. Dentre as diversas ferramentas de software utilizadas pelos profissionais de atendimento aos usuários de TI, destacamos o CA Service Desk, voltado para controle de demandas e o Microsoft System Center Configuration Manager, voltado à gestão dos dispositivos. Cada um dos dois profissionais do perfil Analista de Sistemas e Ferramentas é especializado em uma das ferramentas e atuam na instalação, configuração e uso de tais ferramentas, permitindo que o parque de TI da ANP esteja em conformidade com as políticas de uso e de segurança da informação.

7.1.3.2.3. O parque de TI da ANP está distribuído conforme quadro a seguir:

Localização	BH	BSB	MAN	POA	RJ/Centro	SP	SSA	RJ/Urca	Total
Estação de trabalho	11	198	7	11	833	35	26	22	1.143
Notebook	12	23	7	8	363	31	33	2	479
Ultrabook	0	0	0	1	30	0	3	0	34
Total	23	221	14	20	1.226	66	62	24	1.656

7.1.3.2.4. Além da configuração e da manutenção a Equipe de Atendimento é responsável pelo controle patrimonial destes equipamentos e, ainda, dos demais equipamentos periféricos de TI. Para esta atividade a STI conta com um perfil Analista de Gestão de Ativos.

7.1.3.2.5. Com o corte orçamentário realizado em 2024/2025, o contrato atual passou a contar apenas com um único técnico de 2º nível em cada uma das cinco regionais fora do Rio de Janeiro e do Distrito Federal. Nas ocasiões de ausência dos técnicos alocados nestas regionais, o atendimento é feito remotamente por um dos Técnicos de Suporte presencial de 2º nível alocados no Rio de Janeiro. Desta forma, nestas localidades, estamos atuando com o mínimo de recursos. Os impactos do corte realizado foram descritos na Nota Técnica Nº 1/2024/STI/ANP-RJ (SEI 3910641).

7.1.3.2.6. Depois do escritório sede do Rio de Janeiro, onde estão alocados a grande maioria dos colaboradores, o escritório do Distrito Federal é o que tem a maior quantidade de colaboradores. Nesta localidade temos 03 Técnicos de Suporte presencial de 2º nível e passaremos a ter 02 Técnicos de Suporte presencial de 2º nível, dado os cortes orçamentários. Cabe destacar que no DF temos, ainda, atividades da diretoria colegiada, fazendo com que a demanda por atendimento seja maior que as demais regionais.

7.1.3.2.7. Os usuários de TI da ANP estão distribuídos por UF, aproximadamente conforme quadro a seguir:

UF	Qtd
RJ	1005
DF	176
SP	54
BA	52
MG	20
RS	18
AM	14

7.1.3.2.8. Diante da distribuição fica evidenciado que a necessidade pelo maior efetivo de colaboradores possíveis ocorre no RJ. Os 10 Técnicos de Suporte presencial de 1º nível alocados no RJ, passam a ser 07 Técnicos de Suporte presencial de 1º nível e continuarão a fazer o primeiro atendimento de todos os contatos, independente da regional de onde partiu a demanda. Os 11 Técnicos de Suporte presencial de 2º nível alocados no RJ, passam a ser 10 Técnicos de Suporte presencial de 2º nível e continuarão a fazer o atendimento in loco no RJ e, ainda, na ausência dos Técnicos de Suporte presencial de 2º nível das outras localidades, fazem o atendimento substituto.

7.1.3.2.9. Além dos profissionais que atuam diretamente com os usuários, outros 09 profissionais atuavam em atividades internas e que passam a ser 08 profissionais, distribuídos conforme quadro a seguir:

Qtd. em execução	Qtd. estimada	Função
02	02	Analista Qualidade e processos
02	02	Coordenador de Atendimento (substituído por Líder Técnico de Atendimento N1 e N2)



01	00	Analista de Suporte Sr
02	02	Analista de Sistemas e Ferramentas
01	01	Analista de Gestão de Ativos
01	01	Gerente de Atendimento (substituído por Gerente de Serviços de TI)

7.1.3.2.10. O quadro abaixo reflete a quantidade de atendimento realizados pela Equipe de Atendimento nos últimos anos:

Ano	Qtd de atendimentos
2023	17.797
2024	12.470
2025	9.799

a) Atendimento da Equipe do N1 (Jan a Mai/2025)

SERVIÇO	Qtd
Alterar Senha	1.340
Atualizar Software	23
Configurar Hardware	95
Configurar Software	690
Desbloquear usuário	187
Instalar Software	130
Orientar usuário	1.630
Religar Máquina	71
Validação de Acesso	355

b) Atendimento da Equipe do N2 (Jan a Mai/2025)

SERVIÇO	Qtd
Alterar Senha	40
Atualizar Software	304
Configurar Hardware	164
Configurar Software	257
Desbloquear Ponto de rede	82
Desbloquear Porta	3
Desbloquear usuário	9
Disponibilizar Equipamento	1193
Instalar Hardware	58
Instalar Software	213
Orientar usuário	49
Religar Máquina	110
Validação de Acesso	22

7.1.3.2.11. Mesmo com o aumento da quantidade de demandas do ano de 2022 para o ano de 2023 na ordem de 60%, conseguimos que o tempo de atendimento refletisse um aumento de cerca de apenas 20%.

7.1.3.2.12. Cabe destacar que atualmente (2025) temos uma média de nota de atendimento de 4,98 (de 1 a 5) entre 628 respondentes da pesquisa de satisfação. A aplicação da pesquisa de satisfação teve início em janeiro de 2025.

7.1.3.2.13. Diante da análise quantitativa e qualitativa apresentada acima, qualquer alteração na estrutura de perfis ou no quantitativo de profissionais impactará na agilidade e qualidade do atendimento. Desta forma, recomenda-se a manutenção do quadro atual (item 7.1.2), já reduzido pelo corte orçamentário de 2024/2025, para 32 profissionais.

8. Levantamento de soluções

ID	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (OU CENÁRIO)
1	Não recontratar os serviços de atendimento aos usuários de TIC
2	Recontratar os serviços de atendimento aos usuários de TIC
3	Realizar concurso público objetivando contratar servidores públicos em substituição aos profissionais alocados na execução dos serviços
4	Utilizar servidores do quadro permanente para, em substituição aos profissionais alocados na execução dos serviços, prestar os serviços

9. Análise comparativa de soluções

Requisitos		Cenários			
		ID 01	ID 02	ID 03	ID 04
Negócio	Garantir a continuidade dos serviços críticos de TIC prestados pela ANP para usuário externos e internos.	Não atende	Atende	Atende	Atende
Tecnológico	Requisitos de Segurança e Privacidade: Conformidade com políticas de segurança da informação; Proteção de dados pessoais; Controle de acesso; Gestão de vulnerabilidades; Resposta a incidentes.	Não atende	Atende	Atende	Atende
	Requisitos da Arquitetura Tecnológica: Integração com sistemas corporativos; Escalabilidade e modularidade; Ambiente híbrido ou multicloud; Monitoramento contínuo; Automação de processos	Não atende	Atende	Atende	Atende
Resultado da análise		Não viável	Viável	Não viável	Não viável

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1. A solução ID 1:

10.1.1. Não atende pelo seguinte motivo:

10.1.1.1. A adoção dessa alternativa somente se justifica no seguinte cenário:

- Contingenciamento de recursos orçamentário que impossibilite a contratação dos serviços implicando assumir riscos associados à interrupção total dos serviços de atendimento aos usuários de TIC. A adoção desse cenário pode ocasionar a paralisação ou indisponibilidade de serviços que a ANP presta para usuários internos e externos gerando um imensurável impacto negativo para a imagem da instituição perante seus usuários e a sociedade. Portanto a não contratação implica assumir esses riscos.

10.2. A solução ID 2:

10.2.1. É a solução amplamente adotada pelas instituições públicas e privadas.

10.2.2. Segundo a área requisitante há necessidade em recontratar os serviços na mesma modalidade atual, conforme pode ser identificado no documento de formalização de demanda - DFD sei número 4503225.

10.3. A solução ID 3:

10.3.1. Não atende pelo seguinte motivo:

10.3.1.1. Em virtude de cortes orçamentários e contingenciamentos que usualmente vêm acontecendo no Governo Federal, não existem perspectivas para a realização de concurso público objetivando contratar servidores públicos em substituição aos profissionais alocados na execução dos serviços objeto dessa contratação.

10.4. A solução ID 4:

10.4.1. Não atende pelo seguinte motivo:

10.4.1.1. O atual número reduzido de servidores públicos do quadro permanente não é suficiente sequer para desenvolver plenamente atividades típicas dos servidores, como por exemplo, fiscalização, o que dificulta a ANP cumprir suas atribuições institucionais. Isso pode ser observado no organograma da STI e no PDTI 2023-2025.

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

### 11.1. Cálculo dos custos totais de propriedade

11.1.1. A Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023, estabelece valores de referência para os perfis profissionais que devem ser utilizados nas contratações de suporte de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC. O modelo previsto na Portaria tem como objetivo estabelecer o Mapa de Pesquisa Salarial e o Fator-K de referência, a fim de desonerar os órgãos e entidades da realização de pesquisa de preços para definir o valor fixo mensal baseado nos perfis profissionais. Além disso, **a Portaria busca assegurar maior transparência, agilidade e previsibilidade no processo de planejamento da contratação, sem a necessidade de solicitação de propostas junto a fornecedores.** Caso o órgão identifique a necessidade de estimar perfis diferentes dos descritos no Anexo II durante a fase de planejamento da contratação, deverá realizar uma pesquisa de preço com base no item 10.7.3.3 da Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 2023, utilizando critérios e procedimentos similares aos da Nota Metodológica que demonstra os métodos de pesquisa de preços para obter um mapa de pesquisa salarial e o fator-k limite para estimar o valor mensal de contratos que utilizam o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC instituído pela Secretaria de Governo Digital.

11.1.2. Em nossa contratação, identificamos a necessidade de estimar perfis diferentes dos descritos no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023, sendo os mesmos feitos por meio de pesquisa de preços durante a fase de planejamento da contratação. A Administração poderá avaliar a exequibilidade dos valores fornecidos para a contratação durante a fase de seleção do fornecedor, com o envio das propostas pertinentes, nos termos da previsão constante no subitem 10.8.6 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023.

11.1.2.1. Nessa linha, emitimos o ofício nº 104/2025/STI-CONT/STI/ANP-RJ-~~E~~ (SEI 5576853) para a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, pleiteando a utilização de novos perfis e valores diferentes do Mapa de pesquisa salarial de referência para serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário - Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023.

11.1.2.2. Abaixo reproduzimos a pesquisa:

11.1.2.2.1. Para o perfil Líder Técnico, procedemos à pesquisa de valor salarial conforme abaixo:

Perfil	Métrica	TERMO ADITIVO Nº 06 AO CONTRATO Nº 9.064/20-ANP-210.958	Salário Referencial
Coordenador N1 e N2	Profissional por posto	SEI (5282175)	R\$8.523,40
Perfil	Métrica	Guia Salarial 2025	Salário Referencial
Coordenador de Service Desk	Profissional por posto	IT Forum (médio porte) ( <a href="https://itforum.com.br/contratacoes-e-salarios-de-ti-permanecem-estaveis-comprova-pesquisa/?utm_source=chatgpt.com">https://itforum.com.br/contratacoes-e-salarios-de-ti-permanecem-estaveis-comprova-pesquisa/?utm_source=chatgpt.com</a> )	R\$10.000,00
Analista de Suporte Sênior	Profissional por posto	Robert Half ( <a href="https://www.roberthalf.com/br/pt/vagas-detalhes/analista-de-suporte-senior/rio-de-janeiro">https://www.roberthalf.com/br/pt/vagas-detalhes/analista-de-suporte-senior/rio-de-janeiro</a> )	R\$9.225,00

11.1.2.2.1.1. Para assegurar uma ampla cesta de preços e retratar de forma mais adequada o salário do perfil, consultamos ainda duas fontes de governo - CAGED do Ministério do Trabalho e PNADC do IBGE, mas não identificamos nessas fontes perfil similar ao de Líder Técnico.

CBO	PERFIL	Valor Salarial (R\$)	Nº de Amostras	
			CAGED	PNAD
3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	R\$ 1.327,64	64	0
3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 1.601,68	64	0
3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	R\$ 2.434,68	63	0
3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Junior	R\$ 1.352,79	46	0
3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.507,06	46	0
3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Senior	R\$ 2.151,88	46	0
1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 7.450,99	58	0
2124-20	Analista de suporte computacional Junior	R\$ 2.012,34	64	0
2124-20	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 2.794,54	64	0
2124-20	Analista de suporte computacional Senior	R\$ 4.500,27	64	0
1425-5, 1425-15	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 8.096,05	119	0
2123-5	Administrador de banco de dados - Junior	R\$ 0,00	20	0
2123-5	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.091,28	20	0
2123-5	Administrador de banco de dados - Senior	R\$ 0,00	21	0
2123-15	Administrador de sistemas operacionais Junior	R\$ 2.419,78	22	0
2123-15	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 4.276,60	22	0
2123-15	Administrador de sistemas operacionais Senior	R\$ 7.792,92	22	0
2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Junior	R\$ 2.390,26	79	0
2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 3.702,08	79	0
2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Senior	R\$ 6.421,60	80	0
3133-05, 3133-10	Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Junior	R\$ 1.352,00	29	0
3133-05, 3133-10	Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Pleno	R\$ 1.614,84	29	0
3133-05, 3133-10	Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Senior	R\$ 0,00	30	0
3171-10, 2124-30, 2124-05	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Junior	R\$ 2.059,58	53	6
3171-10, 2124-30, 2124-05	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	R\$ 3.200,00	54	7
3171-10, 2124-30, 2124-05	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Senior	R\$ 5.050,00	54	7
2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - Junior	R\$ 2.623,50	23	0
2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 3.557,08	23	0
2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - Senior	R\$ 5.674,89	24	0
2123-20	Administrador em segurança da informação - Junior	R\$ 0,00	21	0
2123-20	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 5.759,08	21	0
2123-20	Administrador em segurança da informação - Senior	R\$ 8.079,37	21	0
1425-25	Gerente de segurança da informação	R\$ 0,00	35	0

OBS.: (Extraído da pesquisa do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos) [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic/anexos/pesquisainfra2025\\_\\_\\_\\_versao\\_final.xlsx/view](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic/anexos/pesquisainfra2025____versao_final.xlsx/view)

11.1.2.2.1.2. Dessa forma, a média do salário de Líder Técnico, considerando todas as fontes de pesquisa é de **R\$ 9.249,47**.

11.1.2.2.2. Para o perfil Gerente de Serviços de TI, procedemos à pesquisa de valor salarial conforme abaixo:

Perfil	Métrica	TERMO ADITIVO Nº 06 AO CONTRATO Nº 9.064/20-ANP-210.958	Salário Referencial
Gerente de Atendimento	Profissional por posto	SEI (5282175)	R\$16.822,80
Perfil	Métrica	Guia Salarial 2025	Salário Referencial
Gerente de TI	Profissional por posto	IT Forum (médio porte) ( <a href="https://itforum.com.br/contratacoes-e-salarios-de-ti-permanecem-estaveis-comprova-pesquisa/?utm_source=chatgpt.com">https://itforum.com.br/contratacoes-e-salarios-de-ti-permanecem-estaveis-comprova-pesquisa/?utm_source=chatgpt.com</a> )	R\$15.000,00
Gerente de Serviços de TI	Profissional por posto	Glassdoor (salário base médio) ( <a href="https://www.glassdoor.com.br/Sal%C3%A1rios/gerente-de-servi%C3%A7os-de-ti-sal%C3%A1rio-SRCH_KO0%2C25.htm?utm_source=chatgpt.com">https://www.glassdoor.com.br/Sal%C3%A1rios/gerente-de-servi%C3%A7os-de-ti-sal%C3%A1rio-SRCH_KO0%2C25.htm?utm_source=chatgpt.com</a> )	R\$14.000,00

11.1.2.2.2.1. Para assegurar uma ampla cesta de preços e retratar de forma mais adequada o salário do perfil, consultamos ainda duas fontes de governo - CAGED do Ministério do Trabalho e PNADC do IBGE, mas não identificamos nessas fontes perfil similar ao de Líder Técnico.

CBO	PERFIL	Valor Salarial (R\$)	Nº de Amostras	
			CAGED	PNAD
3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	R\$ 1.327,64	64	0
3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 1.601,68	64	0
3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	R\$ 2.434,68	63	0
3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Junior	R\$ 1.352,79	46	0
3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.507,06	46	0
3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Senior	R\$ 2.151,88	46	0
1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 7.450,99	58	0
2124-20	Analista de suporte computacional Junior	R\$ 2.012,34	64	0
2124-20	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 2.794,54	64	0
2124-20	Analista de suporte computacional Senior	R\$ 4.500,27	64	0
1425-5, 1425-15	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 8.096,05	119	0
2123-5	Administrador de banco de dados - Junior	R\$ 0,00	20	0
2123-5	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.091,28	20	0
2123-5	Administrador de banco de dados - Senior	R\$ 0,00	21	0
2123-15	Administrador de sistemas operacionais Junior	R\$ 2.419,78	22	0
2123-15	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 4.276,60	22	0
2123-15	Administrador de sistemas operacionais Senior	R\$ 7.792,92	22	0
2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Junior	R\$ 2.390,26	79	0
2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 3.702,08	79	0
2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Senior	R\$ 6.421,60	80	0
3133-05, 3133-10	Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Junior	R\$ 1.352,00	29	0
3133-05, 3133-10	Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Pleno	R\$ 1.614,84	29	0
3133-05, 3133-10	Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Senior	R\$ 0,00	30	0
3171-10, 2124-30, 2124-05	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Junior	R\$ 2.059,58	53	6
3171-10, 2124-30, 2124-05	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	R\$ 3.200,00	54	7
3171-10, 2124-30, 2124-05	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Senior	R\$ 5.050,00	54	7
2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - Junior	R\$ 2.623,50	23	0
2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 3.557,08	23	0
2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - Senior	R\$ 5.674,89	24	0
2123-20	Administrador em segurança da informação - Junior	R\$ 0,00	21	0
2123-20	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 5.759,08	21	0
2123-20	Administrador em segurança da informação - Senior	R\$ 8.079,37	21	0
1425-25	Gerente de segurança da informação	R\$ 0,00	35	0

OBS.: (Extraído da pesquisa do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos) [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic/anexos/pesquisainfra2025\\_\\_\\_\\_versao\\_final.xlsx/view](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic/anexos/pesquisainfra2025____versao_final.xlsx/view)

11.1.2.2.2.2. Dessa forma, a média do salário de Gerente de Serviços de TI, considerando todas as fontes de pesquisa é de **R\$ 15.274,27**.

11.1.2.2.2.3. Uma boa remuneração permite atrair e reter profissionais mais experientes e comprometidos, assegurando a consistência e a qualidade dos serviços prestados, o que é essencial para o sucesso a longo prazo das iniciativas de TIC na organização. Salários



pautados pelo menor valor resultam em alta rotatividade e baixa retenção de profissionais, prejudicando a manutenção do conhecimento desenvolvido. A elevada rotatividade compromete o aprimoramento contínuo dos serviços de apoio técnico, uma vez que a substituição frequente de profissionais resulta na perda de conhecimento acumulado, além de exigir tempo e recursos para treinar novos colaboradores. Dessa forma, busca-se proporcionar maior eficiência e efetividade nos processos relativos à TIC da Agência. A Administração Pública deve buscar a melhor relação entre custo e benefício, selecionando a proposta mais vantajosa, não apenas em termos financeiros, mas também em qualidade e adequação às necessidades públicas.

11.1.2.2.4. Devemos considerar também o local de prestação do serviço, pois os salários praticados nas grandes cidades como o Rio de Janeiro são acima da média nacional.

11.1.2.2.5. Pelo exposto e baseados nas evidências coletadas, solicitamos autorização para praticar os perfis e salários de referência estimados (**Líder Técnico - R\$ 9.249,47 e Gerente de Serviços de TI - R\$ 15.274,27**), distintos daqueles aplicados na Portaria SGD /MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023.

11.1.3. ANEXO II - Mapa de pesquisa salarial de referência para serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário, acrescido de novos perfis.

11.1.3.1. Os custos unitários dos perfis profissionais a serem adotados na Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço constam da tabela a seguir:

Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Valor Salarial (R\$)	Fator-k a ser utilizado
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 2.326,82	2,46
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.505,12	2,42
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	2,27
GERSER*	Gerente de Serviços de TI	R\$ 15.274,27	2,07**
LIDATD*	Líder Técnico de Atendimento	R\$ 9.249,47	2,14**
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.487,05	2,03

OBS\*.: Desenvolvemos os códigos para os perfis fora do Mapa de pesquisa salarial de referência para serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário, seguindo o seguinte raciocínio:

Códigos de Identificação de Perfil

Cargo	Código sugerido	Lógica de formação
Líder Técnico de Atendimento	LIDATD	"LID" = Líder + "ATD" = Atendimento
Gerente de Serviços de TI	GERSER	"GER" = Gerente + "SER" = Serviços (de TI)

OBS\*\*.: Para os perfis gerados, elaboramos o fatork fundamentado na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. Esse processo assegurará que a contratação de serviços de TIC seja dimensionada de forma justa, equilibrada e eficiente, refletindo a real necessidade de profissionais em cada função. A tabela abaixo apresenta o resumo do cálculo.

Perfis	Salário referencial	fator-k
Gerente de Serviços de TI	R\$ 15.274,27	2,07
Líder Técnico	R\$ 9.249,47	2,14

Memória de cálculo para determinação dos fatores K para os perfis Líder Técnico e Gerente de Serviços de TI está disponível no documento SEI 5581653.

11.1.4. Para fins de estimativa do valor de referência da contratação, deve-se adotar o Fator-k indicado na tabela acima para cada perfil. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3.

11.1.5. Para fins de análise crítica da composição de preços unitários propostos no certame, deve-se considerar um Fator-k igual ou inferior a 3. Valores acima desse limite devem ser objeto de diligência e análise pormenorizada dos componentes ou das causas que levaram ao avanço do limite estabelecido como referência.

11.1.6. Os perfis e os valores salariais dos profissionais destinam-se a realização da estimativa de preços e a definição do valor de referência da contratação, e serão utilizados, na fase de planejamento da contratação, para apoio ao processo de avaliação de

vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual e para definição das quantidades mínimas previstas nas ordens de serviço durante a execução contratual.

11.1.7. Para efeitos da definição do valor de referência ou valor máximo da contratação deve-se utilizar os valores definidos pela SGD para fins de definição do valor salarial de referência. A adoção desses valores supre a necessidade da realização de procedimentos específicos de pesquisa de preços dos itens relacionados aos perfis profissionais.

11.1.7.1. Como já exposto acima, aplicamos para dois perfis pesquisa de preços seguindo as orientações contidas na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023.

11.1.8. Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço:

Componentes de Custo de Pessoal						
Item	Identificação do Perfil Profissional	Salário	Fator K	Custo total por perfil	Q t d e . profissionais por perfil	Custo Mensal por Perfil
		(S)	(K)	(CT= S x K)	(Q)	(CM = CT x Q)
1	Técnico de Suporte remoto de 1º nível (RJ)	R\$ 2.326,82	2,46	R\$ 5.723,98	7	R\$ 40.067,84
2	Técnico de Suporte presencial - 2º nível (RJ)	R\$ 2.505,12	2,42	R\$ 6.062,39	10	R\$ 60.623,90
3	Técnico de Suporte presencial - 2º nível (SP)	R\$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32	1	R\$ 7.431,32
4	Técnico de Suporte presencial - 2º nível (DF)	R\$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32	2	R\$ 14.862,64
5	Técnico de Suporte presencial - 2º nível (MG)	R\$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32	1	R\$ 7.431,32
6	Técnico de Suporte presencial - 2º nível (AM)	R\$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32	1	R\$ 7.431,32
7	Técnico de Suporte presencial - 2º nível (RS)	R\$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32	1	R\$ 7.431,32
8	Técnico de Suporte presencial - 2º nível (BA)	R\$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32	1	R\$ 7.431,32
9	Analista de Suporte - Qualidade e Processos (RJ)	R\$ 7.487,05	2,03	R\$ 15.198,71	2	R\$ 30.397,42
10	Analista de Suporte - Gestão de Ativos (RJ)	R\$ 7.487,05	2,03	R\$ 15.198,71	1	R\$ 15.198,71
11	Analista de Suporte - Gestão de Ferramentas (RJ)	R\$ 7.487,05	2,03	R\$ 15.198,71	2	R\$ 30.397,42
12	Líder Técnico N1 e N2 (RJ)	R\$ 9.249,47	2,14	R\$ 19.793,87	2	R\$ 39.587,73
13	Gerente de Serviços de TI (RJ)	R\$ 15.274,27	2,07	R\$ 31.617,74	1	R\$ 31.617,74



	<b>Subtotal componentes de custo de Pessoal</b>	<b>R\$ 299.910,02</b>
	<b>Fator-k (A); Qtd (B); Salário de Referência (C); Custo total mensal por perfil (D = A x B x C); Custo total anual por perfil (D x 12).</b>	
	<b>Demais Componentes de Custo</b>	
	<b>Descrição</b>	<b>Valor Mensal</b>
	HDs Externos de 1Tb (para execução de backups locais e baixa de imagens) (Item 5.2.42 do TR)	R\$ 134,29
	Smartphones com plano de dados (Item 5.2.40 do TR)	R\$ 1.200,00
	Fones de ouvido (headsets) (Item 5.2.27 do TR)	R\$ 166,67
	Custo com equipamentos (Maletas de ferramentas) (Item 5.2.41 do TR)	R\$ 375,00
	Eventos externos (transporte de técnicos) (item do TR 5.2.17) Visitas semestrais/anuais aos escritórios regionais (item do TR 5.2.36)	R\$ 3.803,52
	<b>Subtotal Demais componentes de custo</b>	<b>R\$ 5.679,48</b>
	<b>Total Mensal:</b>	<b>R\$ 305.589,50</b>
	<b>[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]</b>	<b>R\$ 3.667.074,00</b>

11.1.8.1. Para os valores referentes aos itens do TR – 5.2.27 e 5.2.40, 5.2.41, e 5.2.42, foi utilizado o apoio da ferramenta de inteligência artificial Copilot, conforme registrado no SEI nº 5583578. Tal medida se justificou pelo entendimento de que os valores constantes nas propostas comerciais apresentadas não correspondiam à realidade de mercado, resultando em custos superiores ao praticado e caracterizando possível superfaturamento.

## 11.2. Mapa comparativo dos cálculos totais de propriedade (TCO)

11.2.1. A comparação fica prejudicada por haver somente uma solução técnica e funcionalmente viável conforme informado nos itens 10.1, 10.2, 10.3 e 10.4.

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1. Serviços de atendimento a usuários de TIC em todos os escritórios da ANP, compreendendo serviços de suporte técnico de microinformática, tanto a nível de equipamentos (hardware) quanto de sistemas, programas e aplicativos (software).

## 13. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$):** 3.667.074,00

13.2. Valor estimado de **R\$ 3.667.074,00** (três milhões, seiscentos e sessenta e sete mil, setenta e quatro reais).

## 14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. Necessidade de provimento de suporte adequado aos diversos usuários de recursos de TI, distribuídos pela sede no Distrito Federal, pelo escritório central no Rio de Janeiro e Escritório Urca e unidades regionais da ANP em São Paulo, Salvador, Manaus, Porto Alegre e Belo Horizonte, bem como aos usuários nos eventos institucionais promovidos pela Agência.

### 14.2. Do Parcelamento da Contratação Decorrente de Aspectos Técnicos

14.2.1. Após analisarmos a viabilidade da contratação, constatou-se que a melhor prática a ser adotada será o não parcelamento do objeto, conforme disposto no inciso II do art. 47 da Lei nº 14.133, de 1º de Abril de 2021.

14.2.1.1. Hodiernamente esse tipo de serviço é prestado por um única contratada; caso essas atividades estejam sob a responsabilidade de diversas contratadas poderá haver impactos negativos na prestação dos serviços devido a divergências quanto ao início e ao fim da responsabilidade de cada uma. Além disso é primordial que a equipe envolvida em cada atividade dos serviços definidos no catálogo de serviços esteja sob a gestão de uma única empresa.

## **15. Justificativa econômica da escolha da solução**

15.1. A Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023, estabelece valores de referência para os perfis profissionais que devem ser utilizados nas contratações de suporte de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

### **15.2. O Parcelamento da Contratação Decorrente de Aspectos Econômicos**

15.2.1. O objetivo do parcelamento do objeto é possibilitar ampla competitividade que pode acarretar maior benefício econômico para Administração Pública uma vez que o valor das propostas tendem a espelhar o preço de equilíbrio do mercado.

15.2.2. Também deve ser considerado a redução de custos, principalmente administrativos, para a contratada, considerando um único contrato para atender a todos os escritórios da ANP, em comparação com vários contratos regionais constituindo-se, na maioria dos escritórios, de um único colaborador contratado, como é a configuração atual do contrato vigente.

## **16. Benefícios a serem alcançados com a contratação**

16.1. Permitir a continuidade na prestação dos serviços atuais, buscando a melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho na ANP e suas atividades finalísticas.

16.2. Ofertar um serviço profissional de atendimento aos usuários de TI visando a qualidade e a constante busca pela melhoria dos serviços prestados.

16.3. Atendimento remoto e presencial tempestivos, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços disponibilizados pela área de TI.

16.4. Diminuição do tempo de resposta aos incidentes com consequente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com os Indicadores de Serviços especificados.

16.5. Atendimento de qualidade aos usuários de TI, com gerenciamento efetivo das demandas e solicitações encaminhadas à Central de Serviços.

16.6. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI.

16.7. Priorização das atribuições dos servidores efetivos de TI da ANP ao negócio do órgão e às atividades de planejamento e gestão de TI.

16.8. Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidentes e problemas de TI.

16.9. Geração de relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes e problemas a médio e longo.

## **17. Providências a serem Adotadas**

17.1. Após a assinatura do Contrato deverá ser realizada reunião inicial de alinhamento com representantes da Contratante e da Contratada objetivando identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

## 18. Aprovação e Declaração de Conformidade

Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC

Daniella Christina Xavier de Oliveira

Matrícula/SIAPE: 1648977

## 19. Declaração de Viabilidade

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

### 19.1. Justificativa da Viabilidade

19.1.1. Após analisarmos as opções verificou-se que a única opção identificada é seguir o modelo de contratação estabelecido na Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 2023.

19.1.1.1. Informamos ainda que o atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços.

19.1.1.2. Os serviços prestados serão avaliados em relação ao instrumento de medição de resultado (IMR) e outras medidas estabelecidas no Termo de Referência e anexos desta contratação com remuneração atrelada a esta avaliação.

19.1.1.3. Portanto, conforme aqui exposto, a solução escolhida atende aos requisitos levantados neste planejamento. Foram analisados os aspectos do atendimento do negócio, as vantagens e desvantagens de cada solução, sendo que a escolhida atende aos requisitos de negócio da ANP, assim, sendo atendidos os aspectos de economicidade e aos requisitos desta Agência, resta justificada a escolha da solução.

## 20. 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](#).

Despacho: Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE REQUISITANTE definidas na IN SGD/ME nº 94/2022, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento.

**NATALIE FERNANDA FERNANDES**

Integrante Requisitante



*Assinou eletronicamente em 05/02/2026 às 09:37:28.*

Despacho: Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE REQUISITANTE definidas na IN SGD/ME nº 94/2022, bem como da minha indicação para exercer esse papel na Equipe de Planejamento.

**MAURO RICARDO DA SILVA**

Integrante Técnico



*Assinou eletronicamente em 09/02/2026 às 11:46:30.*

Despacho: Aprovo o ETP Digital e atesto sua conformidade, nos termos do §2º do art. 11 da IN SGD/ME nº 94/2022.

**DANIELLA CHRISTINA XAVIER DE OLIVEIRA**

Superintendente de TI



*Assinou eletronicamente em 05/02/2026 às 16:41:14.*