

# Estudo Técnico Preliminar 81/2024

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 00190.111151/2024-88

## 2. Descrição da necessidade

Serviços de Operação e Gestão de Central de Serviços de TI e Prestação de Suporte Técnico de 1º e 2º nível para os Usuários de Tecnologia da Informação da Controladoria-Geral da União.

A CGU mantém um parque de microinformática extenso, descrito no Anexo I - Ambiente Computacional, distribuído por todas as unidades da Federação, que precisa estar em pleno funcionamento para garantir o exercício eficaz das atribuições institucionais. Nos últimos anos, a CGU também incentivou o trabalho remoto, com iniciativas como o Escritório Digital (Office 365) e o Programa de Gestão de Demandas (PGD), implementado desde 2017, consolidando a tendência de uma jornada de trabalho flexível e à distância. Essa prática permite que os servidores usem dispositivos pessoais para suas atividades, em sintonia com o mercado e outras entidades governamentais.

Nesses cenários, é imprescindível que os usuários de TI tenham suporte técnico para assegurar:

- acesso contínuo aos sistemas e serviços de TI;
- funcionamento pleno dos equipamentos utilizados;
- resolução ágil de problemas com os recursos de TI;
- canais de fácil acesso para registrar e acompanhar chamados de suporte de TI;
- suporte para serviços direcionados a usuários externos (cidadãos e servidores de outros órgãos).

Na CGU, a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) segue as boas práticas da ITIL para oferecer esses serviços, dispondo de uma Central de TI e uma equipe de técnicos especializados para atender aos chamados dos usuários de TI.

Considerando:

- a distribuição geográfica dos usuários e do parque de microinformática da CGU;
- o reduzido número de servidores na área de atendimento a usuários de TI, especialmente nas unidades regionais;
- a diretriz do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2024-2025, que prioriza a terceirização de atividades operacionais de TI para que servidores da DTI se concentrem em planejamento, coordenação, supervisão e controle;
- e a natureza operacional do suporte técnico de TI;

A estrutura de atendimento será formada com prestadores especializados em Central de Serviços e Suporte Técnico, possibilitando que a equipe da CGU foque na coordenação e fiscalização estratégica.

Atualmente, os serviços de operação e gestão da Central de Serviços (Service Desk) — incluindo atendimentos de 1º nível (telefônico) e 2º nível (presencial e remoto) — são prestados à CGU pelo contrato nº 06/2022, vigente até abril de 2025. Em alinhamento com as práticas do SISP e o Guia de Boas Práticas em Contratação de Serviços de Suporte e Atendimento ao Usuário, a CGU/DTI trabalha constantemente para atualizar seu contrato de Service Desk, adaptando-o à evolução tecnológica e às demandas institucionais.

Entretanto, o contrato atual não atende plenamente às demandas da CGU, especialmente quanto à gestão de telefonia VoIP, sistemas operacionais Apple e novas áreas de microinformática, sendo necessária a formalização de uma nova contratação, conforme estabelecido no Termo Aditivo (SEI nº 3155770) e suas fundamentações.

Por fim, é importante destacar que, devido à negatização do registro da empresa prestadora de serviços no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin), não é possível renovar o contrato atual. Assim, é necessária a realização de uma nova contratação para garantir a continuidade dos serviços.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
CGGOV/DTI/SE	Rafael Simões

### 4. Necessidades de Negócio

#### **A contratação da Solução deverá atender às seguintes necessidades de negócio:**

##### **Ponto Único de Contato:**

- Serviço de Central de Atendimento de TIC para registro, atendimento, redirecionamento e acompanhamento de chamados;
- Serviço de Central de Atendimento ao Cidadão para registro, atendimento, redirecionamento e acompanhamento de chamados referentes aos sistemas disponibilizados pela CGU ao público externo;
- No mínimo os seguintes canais de contato para os usuários internos: Telefone, Sistema Web, Aplicativo de Chat;

##### **Ambiente de atuação:**

- Atendimento aos usuários na Sede em Brasília;
- Atendimento aos usuários nas unidades regionais;
- Atendimento aos usuários em regime de Home Office;

- Atendimento aos usuários (cidadão e servidores de outros órgãos) dos serviços externos da CGU;

**Catálogo de Serviços:**

- Anexo II - Catálogo de serviços
- Suporte na configuração da infraestrutura de rede e servidores das regionais;
- Acompanhamento de mudanças do espaço físico das regionais que cause impacto no ambiente computacional;
- Manutenção do Catálogo de Softwares de Usuários;
- Apoio a gestão de ativos de microinformática;

**Qualidade no Atendimento:**

- Canais de atendimento de fácil acesso;
- Resolução da solicitação no primeiro contato, sempre que possível;
- Atuação imediata na resolução de incidentes que causem indisponibilidade de serviços e no atendimento de usuários VIP;

**Horário de atendimento:**

- Horário de atendimento remoto e presencial, em dias úteis, das 7h30 às 20h em Brasília e das 8h às 18h nas unidades regionais.
- O atendimento para usuários em Home Office será das 7h30 às 20h, pelo horário de Brasília;

## 5. Necessidades Tecnológicas

A contratação da Solução deverá atender as principais necessidades tecnológicas abaixo:

- Alinhamento com as boas práticas de mercado para gestão de serviços de TI (ITIL, Cobit);
- Fornecimento de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG com número 0800 - exclusivo para recebimento das ligações telefônicas da CGU, que serão originadas de Brasília/DF (as ligações originadas das unidades regionais serão direcionadas por Brasília);
- Fornecimento de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG com número 0800 - exclusivo para recebimento de ligações do público externo; Utilização da ferramenta de ITSM própria da CGU para registro e acompanhamento das demandas;
- Utilização de ferramentas de suporte remoto da própria CGU: Bomgar e Microsoft Teams;
- Perfis de profissionais para atender cada uma das ilhas de atividades detalhadas no Anexo III - Ilhas de Atividades;
- Quantidade de profissionais suficientes para atender o volume de chamados detalhados no Anexo II - Catálogo de serviços.

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

### **Requisitos de Segurança da Informação**

Todos os serviços implantados e suportados pela Contratada devem seguir as seguintes normas de Segurança de Informação:

- Portaria CGU nº 587/2021: Institui a Política de Segurança da Informação da Controladoria-Geral da União;
- NC07/IN04/SE/CGU - Acesso à internet por meio da rede de computadores da CGU.
- NC05/IN04/SE/CGU - Uso dos recursos de Tecnologia da Informação da CGU.
- NC03/IN04/SE/CGU - Controles de acesso relativos à Segurança da Informação e Comunicações da CGU.

A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, decorrentes da prestação dos serviços objeto desta contratação, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar em proveito próprio tais informações, respeitando no que se aplica o Decreto 7.845/2012.

A Contratada deverá orientar seus empregados e/ou prepostos acerca dos requisitos de sigilo exigíveis pelo contrato, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

A Contratada deverá cumprir e atender aos padrões de segurança e controle para acesso e uso das instalações da CGU, zelando por sua integridade.

### **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

Toda a documentação de relatórios e base de conhecimento deverá estar disponível na forma digital, de forma a evitar impacto sobre recursos naturais decorrentes de produção de material de impressão, de pacotes e de desfazimento futuro.

Cobertura geográfica nacional: Deverá ser prestado serviço presencial em todas as unidades da CGU do órgão central ou regionais. Este requisito visa garantir a atuação presencial na prestação de serviços relacionados ao objeto pretendido.

### **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

A contratação da Solução deverá atender os principais requisitos tecnológicos abaixo:

Alinhamento com as boas práticas de mercado para gestão de serviços de TI (ITIL, Cobit);

Fornecimento de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG com número 0800 exclusivo para recebimento das ligações telefônicas da CGU, que serão originadas de Brasília/DF (as ligações originadas das unidades regionais serão direcionadas por Brasília);

Utilização da ferramenta de ITSM própria da CGU para registro e acompanhamento das demandas;

Utilização de ferramentas de suporte remoto da própria CGU: Bomgar e Microsoft Teams;

Quantidade de profissionais suficientes para atender aos chamados abertos diariamente pela CGU. No Anexo IV - Histórico de Chamados apresentaremos um quantitativo de referência baseado no histórico de chamados e alocação atual de profissionais;

Os quantitativos de chamados apresentados no histórico poderão sofrer alterações para mais ou para menos durante a execução do contrato.

### **Requisitos de Garantia**

haverá exigência de garantia contratual conforme descrito no Termo de Referência.

### **Requisitos de Formação da Equipe**

Deverá ser apresentada a composição da equipe técnica que atenda aos perfis profissionais descritos na tabela com perfis profissionais descrita no item dimensionamento de equipe.

Caberá à CONTRATADA definir a quantidade de profissionais em cada Ilha de Atuação respeitando quantidades mínimas indicadas na ordem de serviço.

## **7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços**

### **Dimensionamento da Equipe**

A determinação do quantitativo de perfis profissionais serve como insumo para obtenção do valor de referência da contratação, não se caracterizando, neste modelo, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra. Dessa forma, o dimensionamento da quantidade de perfis deverá considerar não apenas a alocação integral do recurso, mas também a possibilidade de alocação parcial, sendo esta entendida como a estimativa fracionária de demanda de um determinado perfil profissional.

Para definir essa quantidade de profissionais, a CONTRATADA deve considerar fatores como o histórico de chamados, o inventário de softwares e equipamentos, os níveis mínimos de serviço requeridos, a dispersão geográfica e a quantidade de profissionais atualmente alocados para o atendimento.

Com base nesses critérios, foi realizada uma análise da equipe que atualmente executa as atividades previstas no contrato vigente de Service Desk (06/22). Esse estudo permitiu estabelecer o quantitativo mínimo necessário para garantir o cumprimento dos níveis de serviço exigidos e assegurar o atendimento conforme os horários definidos pelo órgão.

Além disso, considerando a dispersão geográfica das unidades da CGU, é fundamental que o quantitativo de profissionais no Atendimento Local das Regionais (N2) inclua a alocação de um colaborador em cada regional da CGU nos estados, totalizando 26 unidades. Essa distribuição é essencial para assegurar uma cobertura eficiente e o suporte adequado em cada localidade.

Tabela com perfis profissionais

Área de atuação	Quantidade horas/ por dia por profissional	Quantidade Estimada de profissionais	Perfil Profissional de Referência	Cód. CBO de Referência
Central de Atendimento de TIC (N1)	8h/dia - Líder da Central de Atendimento (N1)	1	Técnico de Suporte ao usuário de TI – Nível Sênior	3172-10
	6h/dia - Técnicos	6	Técnico de Suporte ao usuário de TI – Nível Pleno	3172-10
Central de Atendimento ao Cidadão (N1)	6h/dia - Técnicos	4	Técnico de Suporte ao usuário de TI – Nível Pleno	3172-10
Multimídia e conectividade (N1)	6h/dia - Técnicos	3	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	3133-10
Credenciamento (N1)	6h/dia - Técnicos	5	Técnico de Suporte ao usuário de TI– Nível Pleno	3172-10
Atendimento Local na Sede (N2)	8h/dia- Líder do Atendimento Local (N2)	1	Técnico em manutenção de equipamentos de TI – Nível Sênior	3132-20
	8h/dia - Técnicos	4	Técnico em manutenção de equipamentos de TI – Nível Pleno	3132-20
Atendimento Local nas Regionais (N2)	8h/dia por técnico	1 por regional, totalizando 26	Técnico em manutenção de equipamentos de TI– Nível Pleno	3132-20

Oficina de Hardware (N2)	8h/dia – Líder da Oficina de Hardware (N2)	1	Técnico em manutenção de equipamentos de TI– Nível Sênior	3132-20
	8h/dia - Técnicos	2	Técnico em manutenção de equipamentos de TI– Nível Pleno	3132-20
Suporte Especializado de Softwares (N2)	8h/dia - Técnicos	3	Analista de Suporte Computacional – Nível Sênior	2124-20
Gestão do Conhecimento	8h/dia -	2	Analista de Suporte Computacional – Nível Sênior	2124-20
Gestão do Atendimento	8h/dia	2	Gerente de Suporte Técnico de TI – Nível Sênior	1425-30

As contratações e demissões ocorridas deverão ser informadas a equipe de fiscalização. A CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação, quando da substituição dos profissionais, e encaminhar a documentação que comprove o atendimento aos requisitos.

**A ilha Atendimento Local nas Regionais obrigatoriamente deverá possuir o mínimo de 01 (um) técnico que atenderá presencialmente por regional para o horário das 8h às 18h (horário local), durante todo o período do contrato.** Tal necessidade ocorre pela ausência de equipe de TI nas regionais. Os técnicos dessa ilha além das atividades de Help Desk serão responsáveis também por tratar, de forma assistida pelo N3, demandas e incidentes na infraestrutura de TI;

### Disponibilidade das Ilhas de Serviços

Segue tabela resumo do período de atendimento obrigatório para cada ilha de serviço:

Área de atuação	Período de Atendimento (de segunda à sexta)	Remoto ou presencial
Central de Atendimento de TIC (N1)	7:30h às 20:00h	Remoto
Central de Atendimento ao Cidadão (N1)	8:00h às 18:00h	Remoto

Multimidia e conectividade (N1)	7:30h às 20:00h	Remoto
Credenciamento (N1)	7:30h às 20:00h	Presencial
Atendimento Local na Sede (N2)	7:30h às 20:00h	Presencial
Atendimento Local nas Regionais (N2)	8:00h às 18:00h	Presencial
Oficina de Hardware (N2)	8:00h às 18:00h	Presencial
Suporte Especializado de Softwares (N2)	8:00h às 18:00h	Presencial
Gestão do Conhecimento	8:00h às 18:00h	Remoto
Gestão do Atendimento	7:30h às 20:00h	Presencial
Gestão de Segurança de Usuários	7:30h às 20:00h	Presencial

8. Resumo dos Requisitos

Requisitos		
#ID	Nome Curto	Descrição
	Central de	Central de Atendimento para registro, atendimento, redirecionamento e acompanhamento de chamados. Tanto



1	Atendimento	para usuários internos quando externos (cidadãos e servidores de outros órgãos)
2	Suporte Remoto	Suporte técnico remoto para servidores atuando nas unidades da CGU ou em regime de Home Office para registro, encaminhamento e resolução de demandas de Suporte de TI
3	Suporte Presencial	Suporte técnico presencial (na sede e regionais) para atendimento de demandas de Suporte de TI que não possam ser atendidas de forma remota e – exclusivamente nas regionais – para apoio na resolução de incidentes na infraestrutura de rede e servidores
4	Controle de Qualidade (Gestão do Service Desk)	Atividades de gestão e monitoramento do atendimento, gestão da base de conhecimento e atividades de apoio à gestão de ativos de hardware e software
5	Integração Tecnológica	Integração Tecnológica da Solução de Service Desk com os principais sistemas, processos e serviços da CGU <sup>[AF1]</sup>

## 9. Levantamento de soluções

### Software Público

Não se aplica, uma vez que não se trata de demanda de solução de software.

### Necessidades similares em outro órgão ou entidade da Administração Pública

Como solução para metodologia de pagamento a Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 no Art. 2º preconiza que “A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.” Dessa forma, a solução de pagamento com “Valor fixo mensal com descontos relativos ao descumprimento dos níveis de serviço” será requisito e solução única.

Segue a relação de contratações similares em órgãos da Administração Pública Federal utilizadas no estudo:

Órgão	Edital	Tipos de Serviços prestados	Metodologia de Pagamento
JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NO DISTRITO FEDERAL	Pregão 40/2023	Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação – TI para atendimento e suporte aos usuários de TI da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal - SJDF	Valor fixo mensal com descontos relativos ao descumprimento dos níveis de serviço
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA - IBICT	Pregão 03/2023	<p>Prestação de serviços de: Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC, apoio à gestão dos serviços de</p> <p>TIC, monitoramento de ambiente tecnológico e demais torres de serviços inerente ao service desk, descritas neste documento.</p> <p>Todos esses serviços devem utilizar recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de q</p> <p>ualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base</p>	Valor fixo mensal com descontos relativos ao descumprimento dos níveis de serviço

		<p>nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT</p> <p>, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.</p>	
Hospital Universitário Júlio Bandeira	Pregão <b>90014 /2024</b>	Contratação de empresa especializada, para prestação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento aos Usuários de Tecnologia da Informação para atender o Hospital Universitário Júlio Bandeira - HUJB-UFCG /Ebserh	Valor fixo mensal com descontos relativos ao descumprimento dos níveis de serviço;
Controladoria-Geral da União	Edital PE 01/2022 Contrato 06/2022 Contrato atual com a CGU	Prestação de serviços técnicos especializados de TI para operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimentos de 1º nível, telefônico, e de 2º nível, presencial e remoto, em Brasília e demais 26 (vinte e seis) unidades da federação, por um período de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável até o limite de 60 (sessenta) meses), conforme condições, quantidades	Valor fixo mensal com descontos relativos ao descumprimento dos níveis de serviço

		e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos	
--	--	---	--

Da análise dos Editais e Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 concluímos que poderíamos separar a análise das soluções quanto aos **forma de serviço prestados**.

Quanto ao tipo de serviço prestado:

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	<p><b>Serviços realizados por Servidores do quadro da CGU</b></p> <p><b>Descrição:</b> Utilização de servidores da CGU para realizarem integralmente as Serviços de Operação e Gestão de Central de Serviços de TI e Prestação de Suporte Técnico de 1º e 2º nível.</p> <p><b>Fornecedor:</b> Não se aplica</p> <p><b>Valor Mensal:</b> Não se aplica</p>
2	<p><b>Realização de novo certame licitatório</b></p> <p><b>Descrição:</b> Novo certame licitatório para seleção de empresa prestadora de serviços de sustentação de infraestrutura de TIC que 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 de acordo com que preconiza PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024.</p> <p><b>Fornecedor:</b> a ser escolhido no certame licitatório.</p> <p><b>Valor Mensal:</b> a ser mensurado durante a confecção do Termo de referência.</p> <p>O valor final depende da realização do certame licitatório</p>

### Alternativas do mercado

Considerando que o Contrato atual segue a solução semelhante a 2 sendo realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos e atende satisfatoriamente a CGU carecendo apenas de acréscimos de serviços (conforme item 2.1 deste ETP), e é amplamente usada em órgãos da Administração Pública Federal não há necessidade

de busca de soluções no mercado e novas exigências da PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024 como quantitativo mínimo e regime de contratação exclusiva por CLT .

**Avaliação das soluções identificadas frente aos requisitos**

Requisito		Soluções	
#ID	Nome curto	2	1
1	Central de Atendimento	Atende	Não Atende
2	Suporte Remoto	Atende	Atende
3	Suporte Presencial	Atende	Atende
4	Controle de Qualidade (Gestão do Service Desk)	Atende	Atende
5	Integração Tecnológica	Atende	Não Atende

**10. Análise comparativa de soluções**

Segundo a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 ( Atualizada pela PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024), a citar:

*"Art. 1º Estabelecer o 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.*

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

*Art. 2º 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.*

*Parágrafo único. O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.*

*Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.*

*Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital - SGD."*

*(g.n.)"*

A tabela a seguir demonstra que, face às especificidades do serviço a ser prestado, a comparação com outras soluções da Administração Pública não se mostra útil.

Análise comparativa de Soluções:

Requisitos		Cenários/Solução	
		1	2
Negócio	A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Não se aplica	Atende (soluções semelhantes)
	A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Não se aplica	Não se aplica
	A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Não se aplica	Não se aplica
	A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Não se aplica	Não se aplica

<b>Tecnológico</b>	A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Não se aplica	Não se aplica
	A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Não se aplica	Não se aplica
<b>Resultado da Análise</b>		<b>não viável</b>	<b>viável</b>

### **Solução 1 - Serviços realizados por Servidores do quadro da CGU**

A solução 1, por envolver a utilização de servidores do órgão, inviabiliza a comparação quantitativa com outros entes da administração pública.

### **Solução 2 - Realização de novo certame licitatório**

Já a solução 2 (solução semelhante haja vista a portaria ser recente e não existir histórico de contratações iguais) é amplamente utilizada por outros órgãos da administração pública, inclusive pela CGU há vários anos. Trata-se da única opção viável para permitir ao órgão entregar os serviços de sua competência.

## **CONCLUSÃO**

Como apenas a solução 2 com valor fixo mensal com descontos relativos ao descumprimento dos níveis de serviço, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços de acordo com que preconiza a PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024 atendeu aos requisitos técnicos e da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, não há necessidade de comparação de alternativas.

## **11. Registro de soluções consideradas inviáveis**

Registre-se que a Solução 1 – “*Serviços realizados por Servidores da CGU*” foi considerada inviável pelo fato de o quadro de servidores atual da Diretoria de Tecnologia da Informação da CGU ser insuficiente para a execução das atividades escopo deste estudo além de recursos tecnológicos.

## 12. Análise comparativa de custos (TCO)

**Solução 1:** R\$ 8.402.688,00 (oito milhões quatrocentos e dois mil, seiscentos e oitenta e oito reais), para o período de 24 (vinte e quatro) meses.

Os valores estão elencados no ANEXO V – TCO deste ETP e os perfis profissionais foram calculados com base nos salários apresentados no ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO, constante da 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.

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

### Descrição da Solução Tecnológica

Serviços de Operação e Gestão de Central de Serviços de TI e Prestação de Suporte Técnico de 1º e 2º nível para os Usuários de Tecnologia da Informação da Controladoria-Geral da União, 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.

Os serviços dessa contratação serão definidos em ilhas e perfis de liderança, a saber:

Item	Ilha de Atuação	Descrição	Perfil de Referência Mínima
1	Central de Atendimento de TIC (N1)	Ponto único de contato. Primeiro nível de atendimento. Em caso necessário, realiza a transferência do chamado/ligação para outra área solucionadora.	Técnico/Atendente de Service Desk – Nível Júnior
2		Atendimento remoto ao cidadão e usuários dos sistemas disponibilizados pela CGU ao público	



	Central de Atendimento ao Cidadão (N1)	externo. Única ilha de atendimento voltada para o público externo.	Técnico/Atendente de Service Desk – Nível Júnior
3	Multimídia e conectividade (N1)	Responsável pelo agendamento de videoconferências, com atendimento interno à rede da CGU devido a restrições tecnológicas. Atendimento dos chamados relacionados à telefonia VOIP.	Técnico/Atendente de Service Desk – Nível Júnior
4	Credenciamento (N1)	Atualização de cadastro e permissões de acesso a grupos, listas de e-mails e sistemas. Atendimento deve ser interno à rede da CGU devido a restrições tecnológicas.	Técnico/Atendente de Service Desk – Nível Júnior
5	Atendimento Local na Sede (N2)	Atendimento presencial aos usuários para demandas que requerem intervenção local ou que não puderam ser resolvidas remotamente pelo N1.	Técnico/Atendente de Service Desk – Nível Júnior
6	Atendimento Local nas Regionais (N2)	Atendimento presencial nas 26 Unidades Regionais da CGU para demandas que exigem intervenção	Técnico/Atendente de Service Desk – Nível Júnior

		local ou que não foram resolvidas remotamente pelo N1.	
7	Oficina de Hardware (N2)	Atividades no laboratório de hardware e controle de movimentação de equipamentos no depósito.	Técnico/Atendente de Service Desk – Nível Júnior
8	Suporte Especializado de Softwares (N2)	Gestão das imagens e sistemas operacionais das estações de trabalho, catálogo de softwares, homologação e controle de licenças, além de apoio na configuração de certificados.	Analista de Suporte de TI – Nível Pleno
9	Gestão do Conhecimento	Controle da base de conhecimento, atualização de scripts de atendimento e manuais, além da homologação de novos serviços e fluxos de atendimento.	Coordenador de Service Desk /Suporte de TI – Nível Pleno
10	Gestão do Atendimento	Monitoramento das filas de atendimento dos técnicos N1 e N2, cumprimento dos níveis de serviço e correta classificação e escalação dos chamados.	Coordenador de Service Desk /Suporte de TI – Nível Pleno

### Perfis de Liderança na Solução de Service Desk

--	--	--

Item	Perfil de Liderança	Descrição Básica
11	Líder da Central de Atendimento (N1)	Responsável pela supervisão e monitoramento dos profissionais e atividades de nível 1, promovendo o uso de procedimentos padronizados e da Base de Conhecimento.
12	Líder do Atendimento Local (N2)	Responsável pela supervisão e monitoramento das atividades de nível 2, promovendo procedimentos padronizados e a Base de Conhecimento; comunica-se diretamente com áreas regionais de apoio e gerência as mudanças no parque computacional das unidades da CGU.
13	Gestão do Atendimento	Além das funções descritas na tabela acima, esses profissionais atuam como gerentes técnicos de toda a solução.

### Parcelamento da Solução

O agrupamento dos itens de 1 a 7 justifica-se pela interdependência técnica entre os serviços, que juntos compõem uma solução integrada. Essa configuração permite que uma única empresa seja responsável pela execução de todas as atividades, promovendo maior coesão na prestação dos serviços e facilitando a centralização da gestão e fiscalização. Dessa forma, assegura-se uma coordenação mais eficaz e contínua, além de garantir uniformidade nos procedimentos e na qualidade do atendimento, nesse caso o parcelamento da solução não é opção viável.

**Utilização de SRP**

Não se aplica a esta contratação

**Justificativa SRP**

Não será possível a utilização da Ata de Registro de Preços, decorrente do presente Termo de Referência, por se tratar de Serviço de TIC e o processo não ter sido submetido à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, conforme preconizado no §3 do art 1º da IN SGD/ME nº 94/2019.

Além disso, tendo em vista que após o final da vigência do contrato atual, será necessário disponibilizar imediatamente os serviços para toda a CGU (DF e Regionais) e a contratação pretendida é específica para a CGU e não padronizada para demais órgãos da administração.

**Participação na IRP**

Não se aplica

**Utilização por órgão não participante**

Não se aplica

**14. Estimativa de custo total da contratação**

**Valor (R\$):** 8.402.688,00

Conforme TCO, o custo total da contratação:

<b>Custo Mensal total</b>	R\$ 355.343,25
<b>Custo total para 24 meses</b>	<b>R\$ 8.528.238,00</b>

O valor estimado para esta contratação é calculado com base na planilha simplificada de custos unitários dos perfis profissionais a serem utilizados, conforme definido na Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço pela SGD/MGI, de acordo com a Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024.

**15. Justificativa técnica da escolha da solução**

A contratação de empresa privada para a prestação de serviços técnicos especializados se justifica:

1. por mitigar os riscos de indisponibilidade dos serviços de TIC do órgão;

2. pela maior capacidade e rapidez na seleção, contratação e disponibilização de pessoal qualificado para execução de atividades operacionais de sustentação de infraestrutura de TI;
3. pelo aumento da capacitação operacional da TIC, acelerando entregas ao negócio;
4. por se utilizar da capacidade de atualização do mercado privado, uma vez que os profissionais da iniciativa privada são submetidos à competitividade de forma mais intensa do que na iniciativa pública;
5. Os servidores da CGU não foram não possuem perfil técnico compatíveis com as necessidades dessa contratação.

### **Do parcelamento da contratação decorrente de aspectos técnicos**

A Divisão do objeto em dois ou mais contratos especializados em infraestrutura de TIC dificultaria a fiscalização e a responsabilização das empresas em casos de descumprimentos dos acordos do nível de serviço, uma vez que a fronteira entre as categorias de serviços e as atividades que serão executadas nem sempre é bem definida. Isso acarretaria aumento considerável nas tarefas de fiscalização e na análise de justificativas, contrariando o princípio da eficiência da Administração Pública;

Considerando que a Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024 trata de serviços de atendimento ao usuário TIC e operação, a CGU já realizou o parcelamento de soluções de operação e monitoramento em contratos distintos, e esta contratação agrupará apenas serviços N1 e N2 referente a atendimento a usuários.

Portanto, a contratação em Lote Único visa propiciar o maior nível de controle de execução do objeto, maior interação entre as diferentes fases de execução dos serviços, diminuição da quantidade de servidores públicos a serem alocados para atividade de gestão e fiscalização, além de maior facilidade no cumprimento das obrigações da CONTRATADA

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

Com o agrupamento é possível otimizar processos, recursos e operações, resultando em uma redução de custos. Essas economias de escala permitem que o custo unitário dos serviços seja menor em comparação com a contratação de cada serviço individualmente. Ao contratar múltiplos serviços de um único fornecedor, a Contratada pode reduzir os custos relacionados ao processo de busca, negociação e formalização de contratos com diferentes fornecedores. Além disso, simplifica o monitoramento e a gestão de contratos, reduzindo custos administrativos. Além disso, ter um único fornecedor para vários serviços facilita a coordenação e comunicação, reduzindo a redundância e os problemas de integração. Isso contribui para um melhor alinhamento dos serviços e aumenta a eficiência operacional, evitando custos associados a incompatibilidades e à falta de integração entre diferentes fornecedores.

## 17. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Com esta contratação, espera-se assegurar a continuidade dos benefícios já obtidos pela instituição e alcançar novos avanços, como:

- aumento na taxa de resolução dos chamados de suporte técnico já no primeiro contato (1º nível);
- maior agilidade nos atendimentos às demandas das Unidades Regionais;
- suporte eficiente para servidores que participam do programa de Gestão;
- mais rapidez na distribuição, instalação e configuração dos equipamentos de microinformática adquiridos pela CGU;

## 18. Providências a serem Adotadas

Serão disponibilizadas estações de trabalho com sistema operacional Windows e pacote office para os técnicos, líderes e gestores responsáveis pelos atendimentos presenciais poderem acessar as ferramentas de ITSM e atendimento remoto, quando necessário.

## 19. Declaração de Viabilidade

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

### 19.1. Justificativa da Viabilidade

Consoante o inciso V do art. 11 da Instrução Normativa nº 94 de 23 de dezembro de 2022, da SGD/ME, esta equipe de planejamento, instituída pelo Ato de Designação SEI 3446707 do Processo SEI 00190.111151/2024-88, declara viável esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar

## 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](#).

**DARIO BONFIM ABREU**

Integrante Requisitante - Substituto



Assinou eletronicamente em 08/01/2025 às 10:29:54.

**AMANDA FONSECA CAMPANHARO**

Integrante Técnico - Substituto



*Assinou eletronicamente em 08/01/2025 às 11:25:32.*

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

**MARCELO AUGUSTO RODRIGUES PIMENTEL**

Autoridade Máxima de TIC - Substituto



*Assinou eletronicamente em 08/01/2025 às 12:51:39.*

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Anexo I - Ambiente Computacional.docx (28.29 KB)
- Anexo II - Anexo II - Catálogo de serviços.docx (38.63 KB)
- Anexo III - Anexo III- Ilhas de atividades.docx (36.07 KB)
- Anexo IV - Anexo IV - Histórico de chamados.docx (38.07 KB)
- Anexo V - Anexo V - TCO.docx (21.73 KB)