



RE: Diligência – Esclarecimento sobre quantitativo de horas – Contrato nº 180/2023 (HITSS do Brasil)

De CC - GIMR <gimr@anatel.gov.br>

Data Ter, 30/06/2026 11:01

Para Vitor Gabriel Nunes Braz <vitor.braz@cgu.gov.br>

Cc Everton Santiago de Moura <everton.moura@cgu.gov.br>; Herbet Ferreira Rodrigues <herbet.rodrigues@cgu.gov.br>

 1 anexo (6 MB)

catalogo_servicos_visao_chatbot_20260406171158_8065.pdf;

Geralmente, você não recebe emails de gimr@anatel.gov.br. [Saiba por que isso é importante](#)

Bom dia, Vitor

Sobre o Contrato nº 180/2023, trata-se de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, e foi observada integralmente a Portaria SGD/MGI nº 1070/2023. Portanto, é realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, cujo valor estimado baseia-se nas quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços. Assim, o que estabelece a alocação de força de trabalho é o volume de chamados de atendimento.

Sobre o Contrato nº 180/2023, particularmente quanto ao Item 1 (Serviço de Modernização da Gestão de Serviços de TIC com atendimento remoto) e ao Item 2 (Fornecimento da solução de ITSM (*Information Technology Service Management*) pelo período da vigência contratual), a empresa HITSS DO BRASIL SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA foi incumbida de providenciar, no início de 2026, uma remodelagem completa da solução de ITSM, que na Anatel intitulamos como "Visão", para a simplificação do catálogo de serviços e implantação do *chatbot*. Para este projeto foram alocados pelos menos 4 profissionais diretos (Governança e Engenharia BMC), totalizando 1.344 horas de trabalhos entre Fevereiro e Março de 2026, tendo sido concluído o projeto com sucesso com Go Live em 06/04 (seguem em anexo a apresentação do Go Live).

Assim, em se tratando de contrato de prestação de serviço orientado à SLA, não há como afirmar com segurança a alocação de profissionais nos últimos 12 meses compondo 4.224 horas de trabalho. No entanto, considerando que, proporcionalmente, em 40 dias de implementação do último projeto a HITSS executou 31,8% do estimado para o ano, é muito possível que a empresa tenha extrapolado as 4.224 horas anuais.

Espero ter ajudado.



Breno Cesar Santana Caldas da Silva
Gerente

Gerência de Planejamento, Operação e Manutenção de Redes (GIMR)
+55 61 2312-1728

 [Chat pelo Teams- breno@anatel.gov.br](#)
www.gov.br/anatel/pt-br

P Antes de imprimir pense em seu compromisso com o **Meio Ambiente** e o comprometimento com os **Custos**.

De: Vitor Gabriel Nunes Braz <vitor.braz@cgu.gov.br>

Enviadas: Segunda-feira, 29 de Junho de 2026 12:08

Para: CC - GIMR <gimr@anatel.gov.br>

Cc: Everton Santiago de Moura <everton.moura@cgu.gov.br>; Herbet Ferreira Rodrigues <herbet.rodrigues@cgu.gov.br>

Assunto: Diligência – Esclarecimento sobre quantitativo de horas – Contrato nº 180/2023 (HITSS do Brasil)

ATENÇÃO: Esta mensagem eletrônica foi originada por usuário de instituição externa à Anatel. Atenção ao seu conteúdo, anexos e hiperlinks existentes e somente abra ou execute caso tenha certeza de sua veracidade. Em caso de suspeitas, notifique imediatamente a ETIR/Anatel: etir@anatel.gov.br.

Prezados(as),

Sou servidor da Controladoria-Geral da União (CGU), atuando na área de Tecnologia da Informação, e estou entrando em contato no contexto de um pregão em andamento para contratação de serviços de ITSM.

Atualmente, estamos na fase de habilitação das empresas participantes e realizando diligências para validação dos atestados de capacidade técnica apresentados.

Nesse sentido, no contexto da análise do Contrato nº 180/2023, firmado pela ANATEL com a empresa HITSS do Brasil Serviços Tecnológicos Ltda., solicitamos, por gentileza, o esclarecimento quanto ao quantitativo estimado de horas efetivamente prestadas no âmbito da execução contratual.

Conforme consta no atestado emitido por essa Agência, verifica-se que foram disponibilizados ao menos 2 (dois) profissionais para atuação na prestação de serviços de implantação, sustentação e customização da plataforma de ITSM BMC Helix, sendo a métrica de pagamento estabelecida em valor mensal.

Diante disso, considerando uma jornada padrão de 8 horas diárias, 22 dias úteis por mês e um período de 12 meses, seria correto o entendimento de que foram prestadas, no mínimo, 4.224 horas de serviços no período de um ano ($2 \text{ profissionais} \times 8 \text{ horas/dia} \times 22 \text{ dias/mês} \times 12 \text{ meses}$)?

Solicitamos a gentileza de confirmar esse entendimento ou, se necessário, apresentar eventuais ajustes ou considerações que julguem pertinentes para refletir com maior precisão a execução dos serviços.

Atenciosamente,

Vitor Gabriel Nunes Braz

Divisão de Prospecção de Soluções

Coordenação-Geral de Sistemas

Diretoria de Tecnologia da Informação

