



## PARECER SEI N° 1498/2025/MGI

Referência: processo de análise (SIRT) SEI-MGI n° 19974.002189/2024-71; processo principal MINC n° 01400.002050/2024-67.

### 1 - INTRODUÇÃO

1. Trata-se da análise do pedido formalizado por intermédio do e-mail (SEI-MGI 48655066), datado de 17 de fevereiro de 2025, em que o Subsecretário de Tecnologia da Informação e Inovação Substituto do Ministério da Cultura - MinC, solicita análise e aprovação dos artefatos de planejamento para a realização de pregão eletrônico, pelo sistema de registro de preços, **para contratação de plataforma de atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service)**, tendo em vista o disposto no art. 2º da Instrução Normativa SGD/MGI n° 6, de 29 de março de 2023. Adicionalmente, o MinC solicita a permissão para a formação de ata de registro de preços de serviços de TIC passíveis de adesão por parte de órgãos ou entidades não participantes, em atendimento ao disposto no §3º do artigo 1º da IN SGD/ME n° 94, de 2023.

2. Para subsidiar a análise, o MinC enviou a esta Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos os documentos referentes à fase de planejamento da contratação, em consonância com o art. 5º da Instrução Normativa SGD/ME n° 6, de 2023, os quais foram anexados ao processo SEI-MGI (19974.002189/2024-71), especificamente criado para registro e análise da proposta no âmbito do Subcomitê Interno de Referencial Técnico – SIRT.

3. O Subcomitê Interno de Referencial Técnico (SIRT) foi instituído por meio do Despacho SEI-MGI 48814484 para análise do processo e elaboração de parecer nos termos dos arts. 8º, 9º e 10 da IN SGD/MGI n° 6, de 2023, o qual seria apreciado pelo Comitê de Compras e Contratações Estratégicas - C3E, em função do volume financeiro estimado **de R\$ 87.840.684,00 (oitenta e sete milhões, oitocentos e quarenta mil seiscentos e oitenta e quatro reais)**, conforme o disposto no art. 12 da referida Instrução Normativa.

4. Em face das recomendações e dos demais apontamentos contidos neste Parecer, tendo em vista a necessidade de realização de ajustes nos artefatos de planejamento da contratação, conclui-se pela devolução do processo ao MinC para adoção das providências e ajustes necessários, para a realização de nova análise do SIRT depois de implementados os devidos ajustes.

5. Adicionalmente, sugere-se o indeferimento do pedido de permissão de adesão tardia na formação de ata proposta pelo MinC, uma vez que a previsão de Intenção de Registro de Preços (IRP) com a inclusão dos órgãos participantes, promove a observância das diretrizes constantes da Portaria SGD/MGI n° 5.950, de 2023, e ao princípio do planejamento previsto no art. 5º da Lei 14.133, de 2023, em especial quanto ao alinhamento às Estratégias de Uso de Software e de Serviços de Computação em Nuvem que cada órgão deve possuir como condição necessária para contratações de qualquer tipo de software, em atendimento aos itens 5.1 e 5.2 da Portaria SGD/MGI n° 5.950, de 2023. O indeferimento em tela não impede que o órgão realize o processo de contratação, inclusive por sistema de Registro de Preços, desde que seja admitido apenas órgãos partícipes e que tais órgãos, além do órgão gerenciador, observem as diretrizes de planejamento da contratação previstas na IN SGD/ME n° 94, de 2022 e na Portaria SGD/MGI n° 5.950, de 26 de outubro de 2023.

### 2 - ANÁLISE

6. Nos termos da IN SGD/MGI n° 6, de 2023, os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional devem submeter à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (SGD/MGI) solicitação para aprovação de contratações relativas a bens e serviços de TIC, para efeito do disposto no art. 9º-A do Decreto n° 7.579, de 11 de outubro de 2011, com valor global estimado do objeto igual ou superior a 20 (vinte) milhões de reais.

7. Em conformidade com o disposto no art. 5º da IN SGD/ME n° 6, de 2023, os seguintes documentos serviram de base para esta análise:

- a) Documento de Formalização da Demanda - DFD (SEI-MGI 48655142);
- b) Estudo Técnico Preliminar da Contratação - ETP (SEI-MGI 48655227);
- c) Termo de Referência e anexos (SEI-MGI 48655633 e 48655564);
- d) Mapa de Gerenciamento de Riscos - MGR (SEI-MGI 48655844);
- e) Pesquisa de Preços e anexos (SEI-MGI 48655698, 48715704, 48716065, 48716165, 48716244, 48785698, 48786717).

8. Certifica-se, portanto, que todos os documentos listados acima constam no presente processo (SEI-MGI 19974.002189/2024-71), instruído para registro e análise da solicitação no âmbito do Subcomitê Interno de Referencial Técnico – SIRT.

9. A aprovação pleiteada pelo MinC será deliberada pelo Comitê de Compras e Contratações Estratégicas - C3E, em função do volume financeiro estimado de **R\$ 87.840.684,00 (oitenta e sete milhões, oitocentos e quarenta mil seiscentos e oitenta e quatro reais)**. A competência do colegiado está prevista no art. 3º da [Portaria GM/MGI nº 2.264, de 26 de maio de 2023](#), e no art. 12 da IN SGD/MGI nº 6, de 2023:

**Portaria GM/MGI nº 2.264, de 2023:**

Art. 3º Ao Comitê de Compras e Contratações Estratégicas do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos compete:

I - decidir sobre:

(...)

b) aprovação da proposta de contratação de bens ou serviços de tecnologia da informação e comunicação dos órgãos do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISPI, conforme alçadas de valores definidos pelo órgão central do SISPI e considerando potenciais impactos nos arranjos colaborativos de suporte à gestão;

**Instrução Normativa SGD/ME nº 6, de 2023:**

Art. 12. O C4MGI decidirá sobre a aprovação de contratações com valor global estimado do objeto igual ou superior a 75 (setenta e cinco) milhões de reais.

10. Em 27 de fevereiro de 2025, realizou-se a reunião inicial do SIRT com a participação de representantes do MinC com o objetivo de apresentar a equipe da SGD responsável pela análise dos artefatos de planejamento da contratação enviados pelo MinC, apresentar o processo de análise executado pela SGD e esclarecer eventuais dúvidas sobre a análise e sobre o objeto da contratação, conforme consta em memória de reunião (SEI-MGI 48827968) e apresentação (SEI-MGI 48827994).

11. A análise dos artefatos enviados pelo MinC limitou-se a questões técnicas e aos requisitos de conformidade que trazem maior impacto no processo de planejamento da contratação.

12. Registra-se, ainda, que o órgão deve assegurar, nas versões finais dos artefatos de planejamento da contratação, a observância ao disposto nos seguintes dispositivos da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022:

12.1. § 2º, inciso V do art. 11, que trata da assinatura pelos Integrantes Técnico e Requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC do Estudo Técnico Preliminar.

12.2. § 6º do art. 12, que trata da assinatura pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovação pela autoridade competente do Termo de Referência ou Projeto Básico.

12.3. § 5º do art. 38, que trata da assinatura pela Equipe de Planejamento da Contratação do Mapa de Gerenciamento de Riscos.

13. Cumpre informar que a análise técnica e dos requisitos de conformidade realizadas pelo SIRT sobre os artefatos da contratação, além de observar as legislações e normativos estabelecidos no Portal de Contratações de TIC do Governo Digital (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic>), é complementado pela observação das seguintes publicações:

13.1. **Instrumento de Padronização dos Procedimentos de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC (IPPC-TIC):** Documento elaborado pela Advocacia-Geral da União (AGU) e pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), com o propósito de uniformizar e simplificar a confecção dos artefatos de planejamento de contratação pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, com reflexos na celeridade dos trabalhos e na diminuição de riscos que possam comprometer a correção das contratações pretendidas, reduzindo os erros, com ganhos de eficiência e segurança aos procedimentos licitatórios. Documento acessível em: <https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/modelos/licitacoescontratos/instrumento-de-padronizacao-dos-procedimentos-de-contratacao-de-solucoes-de-tecnologia-da-informacao-e-comunicacao>.

13.2. **Nota Técnica AudTI/TCU nº 8/2023:** Documento elaborado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) que compila informações, de forma estruturada, sobre o procedimento de elaborar o orçamento estimado em contratações públicas federais de bens e serviços de tecnologia da informação (TI), incluindo legislação, jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU), doutrina e boas práticas. Documento acessível em: <https://portal.tcu.gov.br/elaboracao-do-orcamento-estimado-de-contratacoes-publicas-de-bens-e-servicos-de-ti-nota-tecnica-audti-tcu-8-2023.htm>

14. Feita a contextualização, apresentam-se abaixo, de maneira segmentada, os resultados da análise do SIRT, explicitando as não conformidades encontradas, bem como pontos de atenção, sugestões e recomendações de cunho técnico e normativo, sublinhando-se os apontamentos considerados de maior relevância, de forma a facilitar sua identificação.

## 15. FORMAÇÃO DE REGISTRO DE PREÇOS QUE SEJA PASSÍVEL DE ADESÃO POR PARTE DE ÓRGÃOS OU ENTIDADES NÃO PARTICIPANTES

15.1. Em análise do objeto, identifica-se que a solução engloba os seguintes serviços:

- A contratação de plataforma de atendimento que integra todos os canais de comunicação do MinC (Omnichannel) sob a modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem;
- Necessidade de integração da plataforma com o atual sistema de telefonia do MinC;
- A plataforma deverá suportar: sistema de gravação, sistema de monitoria de qualidade, sistema de análise de fala e texto, sistema de relatórios; sistema de URA (Unidade de Resposta Audível);
- Previsão de serviços de configuração, ativação, documentação técnica, suporte técnico e capacitação tecnológica.

15.2. Ainda de acordo com o ETP, o MinC descreve as seguintes necessidades de negócios e tecnológicas:

- Integração com sistemas existentes: A plataforma de atendimento Omnichannel deve ser capaz de se integrar com o canal de voz da plataforma de telefonia e com os sistemas internos do MinC. Isso garantirá a consistência dos dados e agilizará o atendimento aos usuários;
- Catálogo de Serviços (UST): Disponibilização de catálogo de serviços voltados as futuras integrações do ambiente de atendimento do MinC com a plataforma de atendimento Omnichannel, à medida que a maturidade do uso da ferramenta evolua e novos serviços automatizados sejam disponibilizados aos usuários;
- Integração de Sistemas API e Webhooks: A plataforma deve oferecer APIs abertas e webhooks para integração com os sistemas de telefonia, CRM, ERP e outros sistemas internos do MinC.
- Integração com a plataforma de comunicações Avaya Aura através do SBC Avaya existente no MinC.

15.3. Desta forma, identifica-se que o objeto, mesmo que trate de contratação de plataforma de atendimento na modalidade de software como serviço, tem pontos específicos do órgão demandante, sendo necessárias diretrizes estratégicas claras de médio e longo prazo capazes de mitigar a dependência tecnológica (*lock-in*), de assegurar a sustentabilidade econômica e tecnológicas e a capacidade de atendimento às necessidades específicas do órgão. Estas diretrizes também devem ser apresentadas pelos órgãos participantes.

15.4. Portanto, a presente contratação requer o alinhamento estratégico e o prévio planejamento, incluindo a definição dos requisitos tecnológicos próprios necessários ao atendimento às necessidades específicas de cada órgão participante. Por essas características, o instituto da adesão tardia não se mostra adequado, sendo necessário o prévio planejamento e modulação da contratação para atendimento às necessidades específicas de cada órgão partícipe da contratação, inclusive quanto ao alinhamento às respectivas Estratégia de Uso de Software e de Serviços de Computação em Nuvem de cada órgão, documento que deve se concebido por para órgão partícipe em consonância aos itens 5.1 e 5.2 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023.

15.5. Cumpre informar que o Termo de Referência já possui como Órgão partícipe a Agência Nacional de Águas - ANA. Logo, é necessário que o MinC observe a necessidade descrita acima, inclusive solicitando ao órgão partícipe ANA o cumprimento do disposto na Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023.

15.6. Diante de tais óbices, verifica-se a impossibilidade de formação de ata de registro de preços passível de adesão por órgão e entidades não participantes, o que não impede que o órgão realize o processo de contratação, inclusive por sistema de Registro de Preços, admitindo apenas órgãos partícipes e desde que observadas as diretrizes de planejamento da contratação previstas na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022 e na Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.

## 16. ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO - ETP (Referência: art. 11 da IN SGD/ME nº 94, de 2022)

### 16.1. Quanto à descrição das necessidades de negócio

16.1.1. A seção 4.1 do ETP trata de descrever as necessidades de negócio e seus requisitos. Dentre as necessidades descritas no ETP, destaca-se que foi definido como requisito a previsão de um catálogo de serviços para atender às futuras integrações do ambiente do MinC à plataforma de atendimento. Na própria descrição, o MinC destaca como unidade de medida a métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST), que não deveria se tratada como uma característica de negócio.

16.1.2. Registra-se que a métrica UST foi amplamente avaliada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) no âmbito dos Acórdãos TCU-Plenário nº 2037/2019 e nº 1508/2020, que constataram deficiências metodológicas em sua definição, o que não lhe permitia ser caracterizada como uma métrica objetivamente mensurável que pudesse ser adotada amplamente pela Administração.

### 16.2. Quanto aos requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

16.2.1. Transcreve-se trecho do IPPC-TIC (INSTRUMENTO DE PADRONIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE CONTRATAÇÃO) referente ao que deve ser observado pela Equipe de Planejamento da Contratação quando da definição dos requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC:

c) requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC: Na elaboração do Estudo Técnico Preliminar **deve-se identificar aqueles requisitos que são necessários para a viabilidade da solução**. As especificações construídas ao longo

dessa etapa, ainda que não sejam as especificações definitivas, **devem possuir a completude suficiente para que se possa fazer uma seleção adequada da natureza da solução** e da identificação do **conjunto de alternativas capazes de atender às necessidades**.

Nesta seção **deve-se ter atenção** aos **requisitos que influenciam no valor, no resultado e/ou no desempenho do objeto**, tais como: tipos de equipamentos necessários ao funcionamento da solução, os serviços adicionais que devem ser executados (mesmo em aquisições de bens, pode haver serviços de instalação ou configuração envolvidos), produtos que devem ser entregues, requisitos de logística de fornecimento, **padrões que a contratação deve seguir ou atender**, público alvo e pessoal necessário para operar a solução, competências mínimas necessárias do pessoal que vai executar os possíveis serviços ou daqueles que irão se responsabilizar pelos produtos, necessidade de realizar capacitações, demandas semelhantes de outras áreas que não a requisitante, mas envolvidas no processo em que a solução vai intervir, ou que podem necessitar da mesma solução;

16.2.2. Dada a contextualização, verifica-se na seção 4.3 do ETP que o MinC descreve o detalhamento de diversos requisitos. Destacam-se alguns requisitos identificados pelo MinC que podem impactar a adequada seleção da natureza da solução:

- No requisito de multicanalidade e integração é informada a necessidade para suportar, no mínimo, 50 canais simultâneos para chamada de voz. Já no requisito de unidade de resposta audível (URA) é informado a capacidade de suportar até 20 canais de atendimento simultâneo.
- No requisito de interface de atendimento unificada é informado sobre a necessidade de suportar, no mínimo, 5 atendimentos simultâneos de múltiplos canais.
- No requisito de URA é informado a necessidade de se consultar webservices e bancos de dados externos, configuração de force play e cut-thru e funcionalidades avançadas.
- No requisito de usabilidade é informada a necessidade personalização da interface conforme necessidades específicas do MinC.
- No requisito de mobilidade é informada a necessidade da solução ter acesso móvel para que agentes possam operar remotamente.
- No requisito de visualização de dados é informada a necessidade de integração de aplicações WEB no mesmo front-end: CRM, ERP.
- No requisito de teste e validação da solução é informada a necessidade de testes de integração de sistemas externos: CRM, ERP.

16.2.3. Considerando que o Estudo Técnico Preliminar é um instrumento de apoio à decisão, **é necessário que os requisitos constantes do ETP sejam acompanhados das devidas justificativas e memórias de cálculo que o embasaram, evitando-se a previsão de requisitos que eventualmente restrinjam a competitividade na escolha da solução. Tais requisitos tecnológicos devem ser derivados das necessidades tecnológicas, que por conseguinte são derivadas das necessidades e requisitos de negócio, conforme descritos na página 40 do IPPC-TC.**

### 16.3. Quanto à estimativa da demanda

16.3.1. A seção 7 do ETP trata da estimativa das quantidades a serem contratadas. Conforme observado pelo SIRT, o MinC desenvolveu a seguinte linha de raciocínio para fins de estimativa:

- Informa que a plataforma de atendimento deve considerar tanto os canais já existentes quanto os novos. Neste quesito, não é informado quais são os canais já existentes e quais serão os novos. Nas necessidades de negócios, é informado que atualmente o atendimento ao público é realizado apenas por telefone e e-mail. Já para os novos serviços é informado que a plataforma deve oferecer suporte a múltiplos canais de comunicação, incluindo o telefone e e-mail já atualmente em uso, como também a expansão para chat, Whatsapp, redes sociais e outros canais digitais relevantes.
- Informa que com base no volume de usuários (28mil) e com previsão de 2 a 3 solicitações de atendimento por ano, estima-se um volume de 70 mil atendimentos anuais, sendo, portanto, estimado 5.830 atendimentos por mês. Neste quesito, observa-se na descrição da necessidade do ETP que o MinC informa que a estimativa de usuários foi baseada nas plataformas SALIC (13 mil) e Mapas Culturais (15 mil). Referente a previsão de 2 a 3 solicitações de atendimento por ano para cada usuário, não foi encontrado, pelo SIRT no ETP, nenhuma premissa que fundamenta o valor previsto.
- Prevê com base na estimativa de atendimentos por mês, a quantidade de posições mensais necessárias para atendimento. Para se chegar na quantidade de posições, o MinC adota premissas baseadas na NR17 que padronizam regras para teleatendimento. De acordo com os cálculos desenvolvidos, o MinC estima 23 posições de atendimento mensais.
- Informa que há previsão de que 60% dos atendimentos estimados sejam realizados por meio dos novos canais digitais, sendo para atendimento automatizado estimado em torno de 30%.
- Por fim, o MinC informa a carência de histórico de volumetria, principalmente para se estimar os quantitativos para novos canais de atendimento. Neste sentido, informa ter adotado a estratégia de estimativa flexível e adaptável, utilizando o Sistema de Registro de Preços, com intuito de consumo, conforme a demanda for apresentada durante a execução contratual.

16.3.2. Após breve explanação do cálculo realizado, o MinC apresenta a seguinte tabela com os itens, descrição, unidades de medida, quantidades estimadas:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE MENSAL	QTDE 60 MESES
1	Posição de Atendimento Voz	Usuário Simultâneo	23	1.380

2	Posição de Atendimento Digital	Usuário Simultâneo	23	1.380
3	Gravação de Tela do Agente	Usuário Simultâneo	23	1.380
4	Monitoria de Qualidade	Usuário Simultâneo	23	1.380
5	Automação de Monitoria	Unidade	1	60
6	Assistente Virtual do Agente	Atendimentos	2.000	120.000
7	Análítico Voz e Texto	Pacote	1	60
8	Bot para Voz	Minutos	3.000	180.00
9	Chatbot	Conversas	1.749	104.940
10	Conectividade WhatsApp API	Conversas	3.498	209.880
11	Serviço de Configuração SBC	Unidade	-	1
12	UST - Unidade de Serviços Técnicos	UST	-	638

16.3.3. Referente à memória de cálculo e aos quantitativos registrados no ETP, expõem-se as seguintes considerações:

- A memória de cálculo desenvolvida pelo MinC busca apresentar, como fator para estimativa, a quantidade de posições mensais necessárias para o atendimento no geral. Da forma como se encontra na tabela acima, a memória de cálculo tem relação com os itens 1 a 4, tendo em vista que a unidade de medida se dá em usuário simultâneo. Entretanto, os valores apresentados não tem correlação com as porcentagens de previsão dos atendimentos realizados por meio de canais digitais. Sobre os demais itens, não se identificou como foram realizadas as memórias de cálculo.
- Para avaliar e identificar a necessidade da contratação é preciso estimar o quantitativo de bens e serviços indispensáveis para a sua composição. Nesse sentido, a IN SGD/ME nº 94, de 2022, exige que o dimensionamento desse quantitativo seja feito de forma detalhada, motivada e justificada, inclusive quanto à forma de cálculo.
- Deve-se documentar o processo pelo qual se chegou ao quantitativo de bens e serviços definidos, de forma detalhada, motivada e justificada, com as memórias e documentos que demonstrem os cálculos pelos quais se chegou ao resultado apontado.
- Na estimativa dos quantitativos, precisa-se considerar a necessidade real do órgão, com os dados concretos e evidências objetivas; as técnicas e/ou métodos adequados para se apurar o quantitativo; e demais informações técnicas que evidenciem a exata correlação entre a quantidade estimada e a necessidade administrativa identificada.
- Nos casos em que não for possível a definição do quantitativo antes da contratação, a adoção do procedimento de registro de preço é recomendável. Entretanto, ressalta-se que o importante crescimento do controle institucional e social sobre as contratações públicas aumenta a importância de o processo ser “autoexplicativo”, inclusive no que tange ao aspecto quantitativo, sob pena de trazer insegurança jurídica não só para a contratação buscada como também para os servidores que atuaram no feito,
- Por essa razão, é fundamental que as explicações sobre a necessidade e quantidade estejam devidamente documentadas no processo, para o caso de advirem indagações, tendo em vista que a memória sobre as circunstâncias envolvidas nas decisões tomadas vai se perdendo ao longo do tempo, dificultando sobremaneira explicações posteriores.

16.3.4. Neste sentido, **é necessário** que a estimativa da demanda seja devidamente fundamentada, apresentando, de forma detalhada, motivada e justificada, a memória de cálculo para cada um dos 12 itens que a compõem, tendo em vista que a memória de cálculo apresentada não possui a completude necessária para fundamentar e os quantitativos descritos no ETP. A justificativa do MinC acerca da ausência de histórico de volumetria potencializa o risco da volumetria da contratação ser incompatível com a realidade da demanda, podendo levar a um subdimensionamento ou superdimensionamento do quantitativo do objeto.

#### 16.4. Quanto ao levantamento e análise comparativa de soluções

16.4.1. A seção 5 do ETP trata do levantamento e análise comparativa de soluções, todavia não apresenta as informações que embasaram a realização do levantamento das soluções e dos cenários identificados para fins de análise comparativa. A seção replica somente as informações constantes no art. 11 da IN SGD/ME nº 94, de 2022 e apresenta ao final um quadro com os 4 (quatro) cenários levantados com a comparação de critérios de forma sucinta.

16.4.2. Importante ressaltar que o principal objetivo do ETP é proporcionar a escolha da melhor solução possível em termos de eficácia, efetividade e eficiência, além de economicamente viável, atendendo adequadamente às necessidades de negócio que motivaram a demanda. É por esse motivo que a Equipe de Planejamento da Contratação deve construir uma relação de critérios para possibilitar a comparação entre as diferentes soluções do ponto de vista qualitativo e econômico, realizando as seguintes ações:

- Identificação das diferentes alternativas para solução da demanda;
- Descrição das características funcionais e técnicas que compõem um possível cenário para sua implementação e operacionalização, incluindo os componentes e recursos necessários, sejam eles materiais, tecnológicos, financeiros e humanos;
- Avaliação das alternativas identificadas em termos dos benefícios proporcionados;
- Identificação das vantagens e das desvantagens de cada alternativa, descartando as inexequíveis ou inviáveis.

16.4.3. Deve-se realizar levantamento das soluções disponíveis que possam atender às necessidades da contratação considerando as possibilidades descritas abaixo, em alinhamento ao inciso II do art. 11:

- Necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas;
- As alternativas do mercado;
- A existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações;
- As políticas, os modelos e os padrões de governo, a exemplo dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - ePing, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMag, Padrões Web em Governo Eletrônico - ePwg, Padrões de Design System de governo, Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil, quando aplicáveis;
- As necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual (exemplo: mobiliário, instalação elétrica, espaço adequado para prestação do serviço etc.);
- Os diferentes modelos de prestação do serviço;
- Os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes;
- A possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço;
- A ampliação ou substituição da solução implantada; e
- As diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento.

16.4.4. Com base nesse levantamento, cenários ou arranjos poderão ser formados para compor as soluções possíveis para atendimento da necessidade. Nesse sentido, destaca-se trecho do IPPC-TIC referente ao levantamento de soluções que devem ser materializadas no ETP:

**O principal objetivo do ETP é proporcionar a escolha da melhor solução possível em termos de eficácia, efetividade e eficiência, além de economicamente viável, atendendo adequadamente às necessidades de negócio que motivaram a demanda.**

É por esse motivo que **a Equipe de Planejamento da Contratação deve construir uma relação de critérios para possibilitar a comparação entre as diferentes soluções do ponto de vista qualitativo e econômico**, realizando as seguintes ações:

- a) **Identificação das diferentes alternativas para solução da demanda**, descrição sucinta das características funcionais e técnicas que compõem um possível cenário para sua implementação e operacionalização, incluindo os componentes e recursos necessários, sejam eles materiais, tecnológicos, financeiros, humanos;
- b) **Avaliação das alternativas identificadas** em termos dos benefícios proporcionados, identificação das vantagens e das desvantagens de cada alternativa, descartando motivadamente as inexecutáveis ou inviáveis.
- c) **Verificação do nível de risco relacionado a cada cenário**, solução ou alternativa identificada, sempre que possível quantificando-se o impacto de cada risco com vistas a melhor auxiliar a tomada de decisão.

Na elaboração do Estudo Técnico Preliminar, **o passo seguinte é o levantamento das soluções de TIC disponíveis no mercado** que possam atender aos requisitos e quantitativos definidos e, por conseguinte, alcançar os resultados pretendidos e o interesse público. Tal mister deve ser realizado pelos integrantes técnicos com apoio e anuência dos integrantes requisitantes.

**Dessarte, imprescindível realizar um estudo aprofundado de como funciona o mercado fornecedor e as práticas de outros órgãos e entidades públicas a fim de verificar se existe e quais são as soluções que têm potencial para atender à necessidade administrativa identificada.**

Assim, **deve-se considerar o maior número de fontes possível** com objetivo de **identificar a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendam** à demanda da Administração.

Nesse sentido, o inciso II do art. 11 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, dispõe que, considerando o aspecto econômico e os aspectos qualitativos em termos de benefício para o alcance dos objetivos da contratação, **o levantamento deve observar, em especial:**

- a) **necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas**: Identificar e analisar que soluções foram adotadas por outros órgãos da Administração para atender necessidades de negócio similares, com vistas a descobrir alternativas e cenários inovadores, até mesmo soluções que podem ser compartilhadas, reaproveitadas, aprimoradas ou cedidas, resultando em significativa economia de recursos;
- b) **as alternativas do mercado**: verificar as opções de produtos de código aberto, livre ou proprietário; limites para instalações sem necessidade de licenciamento; diferentes modelos de fornecimento e comercialização, produtos, fabricantes; bem como informações em sites e fóruns temáticos especializados;
- ...
- e) **as necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual**: Identificar a necessidade da realização de mudanças, adaptações físicas ou lógicas no ambiente ou infraestrutura existente; da realização de contratações ou aquisições de produtos ou serviços complementares; da realização de mudanças culturais ou organizacionais e da alocação de recursos humanos para gestão e fiscalização dos serviços;
- f) **os diferentes modelos de prestação do serviço**: Avaliar os cenários que envolvam diferentes formas de remuneração, desde que previamente definidas ou autorizadas pelo órgão Central do SISP; avaliar diferentes modelos de execução contratual (contínua ou sob demanda, com ou sem presencialidade, entre outros);
- g) **os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes**: estabelecer cenários com diferentes tipos de especificação técnica ou de composição de componentes com vistas a avaliar diferentes meios de se prover as soluções assegurando a adoção de critérios técnicos mínimos necessários para a garantia do alcance do objetivo da licitação, devendo-se justificar tecnicamente cada cenário e evitar a exigência de especificações técnicas potencialmente onerosas e desnecessárias à execução dos serviços;
- h) **a possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço**: verificar as alternativas de mercado relacionadas a prestação como serviço, devendo-se analisar comparativamente todos os custos diretos e indiretos relacionados ao ciclo de vida do objeto a ser adquirido em comparação aos custos relacionados à oferta do objeto ou bem como serviço, estimando-se e quantificando custos de relacionados à materialização de eventuais riscos associados a cada abordagem;
- i) **a ampliação ou substituição da solução implantada**: avaliar cenários de substituição de soluções já implantadas, ampliações dessas soluções ou a diversificação de soluções com vistas a reduzir impactos da dependência tecnológica; e
- j) **as diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento**: Para aqueles serviços que possuem métricas padronizadas

pelo órgão central do SISP, a exemplo de serviços de desenvolvimento de software, infraestrutura computacional, serviços computação em nuvem, entre outros; deve-se avaliar cenários com a aplicação de diferentes métricas e respectivas vantagens e desvantagens para alcance dos resultados esperados, bem como eventuais riscos associados a cada cenário.

Importante destacar, em atenção aos acórdãos TCU nº 2037/2019 e TCU nº 1508/2020, que não se deve criar ou utilizar métricas próprias sem a autorização prévia do órgão Central do SISP;

**O não levantamento de mercado de modo adequado pode levar a uma licitação deserta, na qual não há interessados em participar do certame, ou a uma contratação que não é capaz de atender de fato às necessidades do órgão demandante, com possíveis desperdícios de recursos financeiros e de pessoal. (grifos nossos)**

16.4.5. Sendo assim, observa-se, por exemplo, que:

- o ETP não apresenta o levantamento realizado de outros órgãos e quais são as soluções que têm potencial para atender à necessidade administrativa identificada. Em rápida pesquisa no Portal Nacional de Contratações Públicas (<https://pncp.gov.br/>) foi possível identificar diversas contratações consultando-se pelo termo "omnichannel".
- o ETP não apresenta as alternativas de mercado existentes que têm potencial para atender a necessidade administrativa.
- o ETP não apresenta como se chegou nos 4 cenários identificados, dos diferentes modelos de prestação do serviço, dos diferentes tipos de soluções, da sua composição e das métricas adotadas.
- No caso da métrica, cita-se especialmente o uso da métrica UST, que já foi amplamente objeto de análise pelo TCU (acórdãos TCU nº 2037/2019 e TCU nº 1508/2020).

16.4.6. Desse modo, entende-se que o Estudo Técnico Preliminar carece de diversas informações que venham a embasar a escolha da solução pleiteada pelo MinC. Portanto, é necessário que o ETP contenha todas as informações que venham a fundamentar, motivar e justificar a escolha da melhor solução. Para isto, o ETP deve demonstrar como foi realizado o levantamento das necessidades similares em outros órgãos, das alternativas do mercado, dos diferentes modelos, soluções e métricas de prestação do serviço e pagamento, além das demais observações descritas no inciso II do art. 11 da IN SGD/ME nº 94, de 2022. Estas informações são essenciais para que reste comprovado no ETP que a Equipe de Planejamento da Contratação construiu uma relação de critérios para possibilitar a comparação entre as diferentes soluções do ponto de vista qualitativo e econômico, culminando assim na escolha da melhor solução.

## 16.5. Quanto à análise comparativa de custos

16.5.1. Consta no item 5.2 do ETP a análise comparativa de custos da solução pleiteada pelo MinC. De acordo com o texto, o MinC realizou a análise comparativa de custos por meio da consulta a fornecedores, as quais foram respondidas por meio de propostas comerciais. O MinC apresenta primeiramente para 2 (dois) cenários viáveis, os respectivos preços da solução para 60 meses. Feita a comparação de valores, o MinC descreve que optou pelo primeiro cenário, o qual possui um valor inferior quando comparado ao cenário 2. Por fim, o MinC complementa a análise de preço do custo do cenário 1, descrevendo que fez uma nova pesquisa para vigência contratual de 12 e 36 meses, afim de comparar com o prazo inicial analisado de 60 meses.

16.5.2. Acerca da análise comparativa de custos, destaca-se o seguinte trecho do IPPC-TIC:

Análise comparativa de custos, que deverá considerar apenas as soluções técnica e funcionalmente viáveis.

Em havendo mais de uma solução técnica e funcionalmente viável, deve ser realizada a análise comparativa de custos destas, incluindo:

a) cálculo dos custos totais de propriedade (Total Cost Ownership - TCO), por meio da **obtenção dos custos inerentes ao ciclo de vida dos bens e serviços de cada solução**, a exemplo dos valores de aquisição dos ativos, insumos, garantia técnica estendida, manutenção, migração e treinamento; e

b) **memória de cálculo que referencie os preços e os custos utilizados na análise**, com vistas a permitir a verificação da origem dos dados.

O Total Cost of Ownership consiste no método utilizado para calcular o custo global de um produto ou serviço ao longo de seu ciclo de vida, considerando custos diretos e indiretos. O conceito é utilizado para se referir à estimativa dos custos dos cenários projetados ao longo do uso da solução, possibilitando uma análise mais precisa e abrangente economicamente.

**É importante diferenciar custos da solução de precificação da solução. A dimensão de custos é mais ampla e abarca todos os elementos de gastos que determinada solução demandará para ser implantada, utilizada e até mesmo descontinuada ou substituída em determinado momento**, a exemplo de custos de aquisição dos ativos, insumos, garantia, manutenção, licenças de software, serviços de instalação, configuração, suporte, treinamento, apoio para a colocação da solução em produção, execução de rotinas de produção pelo órgão ou pela contratada, bem como outros consumíveis. **Já a precificação da solução está limitada à orçamentação dos bens e serviços a serem contratados ou adquiridos com a contratação.**

Nos casos em que for identificada uma única solução viável, a análise TCO da referida solução deve ser realizada, no intuito de dimensionar a totalidade dos custos inerentes à sua implantação.

**No cálculo do TCO são incluídos os custos de aquisição, manutenção, suporte técnico, atualizações, treinamento, substituição, entre outros.** O ciclo de vida da solução é o período que compreende desde a aquisição ou implementação da solução até o final de sua vida útil, incluindo prorrogações contratuais planejadas. É recomendável também considerar os custos em caso de necessidade de mudança de solução ou de fornecedor ao final dessa vida útil.

Na estimativa dos valores dos componentes de custos relacionados à aquisição de recursos ou prestação de serviços, podem-se

utilizar os mecanismos de pesquisa já previstos na IN SEGES/ME nº 65, de 2021, ou adotar mecanismos outros de estimativa específicos, assegurando-se que estejam descritos no documento ou nos autos do processo.

Por outro lado, na estimativa dos valores de outras componentes de custos (a exemplo de depreciação, risco de downtime, risco de falhas de segurança e custos administrativos), pode-se adotar valores constantes de estudos especializados, adequando-os ao caso concreto, ou adotar mecanismos de estimativa específicos, assegurando-se a devido registro e descrição no documento ou nos autos do processo.

A análise comparativa de custos das soluções viáveis auxiliará na tomada de decisão qualificada sobre qual produto ou serviço é o mais adequado para atender às necessidades da Administração.

Na análise comparativa de custos, a Administração deve seguir algumas etapas, as quais foram detalhadas pelo Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos, a seguir transcritas:

- **Definir os critérios de comparação**: identifique quais são os produtos ou serviços que deseja comparar e quais são os critérios de comparação relevantes para o seu negócio. Por exemplo, se estiver comparando sistemas de gerenciamento de patrimônio, os critérios podem incluir o preço de aquisição, a taxa de manutenção, o tempo de implantação e treinamento necessário, a eficiência e a durabilidade.
- **Identificar os custos diretos e indiretos**: os custos diretos são aqueles que estão diretamente relacionados ao produto ou serviço, como o preço de aquisição, a taxa de manutenção e os custos de suporte. Já os custos indiretos são aqueles que estão associados ao uso do produto ou serviço, como custos de treinamento, tempo de inatividade e custos de integração.
- **Calcular o TCO para cada Solução Viável**: some todos os custos diretos e indiretos ao longo do tempo de uso esperado do produto ou serviço. Para fazer isso, é preciso estimar o tempo de vida útil (normalmente em anos) do produto ou serviço, a taxa de depreciação, os custos de manutenção e outros custos indiretos.
- **Comparar os resultados**: compare os TCOs dos produtos ou serviços que está avaliando e identifique qual apresenta o menor custo total de propriedade. Considere também outros fatores importantes, como a qualidade, a eficiência, a escalabilidade e a facilidade de uso.
- **Para soluções de grande vulto ou cujo valor estimado superior a 20 milhões de reais**, deve-se incluir na análise comparativa de custos técnicas financeiras que considerem o valor do dinheiro no tempo, a exemplo de: a) Valor Presente Líquido, b) Taxa interna de Retorno, c) Payback Descontado, entre outras.

**Revela-se fundamental documentar as origens dos valores que subsidiaram os itens dos TCOs no ETP, indicando-se a forma, o método e a ferramenta utilizados para sua obtenção.**

Na sequência, deve ser apresentado o mapa comparativo dos valores medianos estimados de cada solução viável, a fim de definir qual a mais adequada para atender à necessidade de negócio almejada pela Administração contratante.

**(grifos nossos)**

16.5.3. Conforme se observa nas orientações do IPPC-TIC, a análise comparativa de custos extrapola a dimensão da precificação. Comumente as equipes de planejamento da contratação limitam sua análise comparativa de custos à análise de preços da solução, por meio da obtenção dos custos diretos da solução. A identificação dos custos indiretos é de suma importância para se complementar a análise, tendo em vista que, para cada cenário viável, a dimensão de custos indiretos pode impactar significativamente nos custos totais da solução. Em se tratando de soluções de grande vulto, a análise comparativa de custos deve ser devidamente fundamentada com todas as informações que subsidiem os cálculos que concluíram pelo custo global de um produto ou serviço ao longo de seu ciclo de vida.

16.5.4. Sendo assim, é necessário que o MinC reveja as informações da análise comparativa de custos, não se limitando somente à análise da precificação dos custos diretos da contratação, tendo em vista a necessidade de complementação no ETP da análise comparativa de soluções, que trará subsídios para a definição dos componentes de custos diretos e dos indiretos que serão posteriormente objeto de análise comparativa de custos.

## 16.6. Quanto à descrição da solução de TIC a ser contratada

16.6.1. Acerca da seção 4 do ETP, cabem os seguintes apontamentos:

16.6.1.1. **Da Plataforma de Atendimento Omnichannel**: informa-se ser necessária a implementação de uma Plataforma de Atendimento Omnichannel, como serviço, capaz de integrar o canal de voz da plataforma de comunicações Avaya Aura. A solução deve ser ofertada como serviço em nuvem integrado ao SBC Avaya existente no MinC. Também é informado que a plataforma de atendimento deve possuir uma Unidade de Resposta Audível (URA) integrada.

16.6.1.2. Acerca da integração da plataforma à solução de comunicações Avaya Aura, SBC Avaya, o ETP não apresenta diferentes cenários ou produtos necessários para tal integração, bem como diferentes forma de licenciamento da solução.

16.6.1.3. Não há no estudo o detalhamento das atuais capacidades instaladas no MinC, a exemplo, das solução Avaya Aura, SBC Avaya e outras que venham a ser integradas à solução omnichannel, no que se refere à parte de URA e telefonia. Estas soluções, caso já existentes no MinC, devem constar no ETP com o detalhamento capaz de demonstrar o atual cenário existente no órgão (forma de licenciamento, quantidades, funcionalidades já existentes) para que os cenários desenhados sejam devidamente fundamentados, demonstrando, assim, que a solução proposta é a com melhor capacidade de atender adequada e satisfatoriamente às necessidades da Administração e às necessidades de negócio identificadas.

16.6.1.4. Outros pontos identificados pelo SIRT no caderno de especificações técnicas reforçam a necessidade de maior detalhamento na estimativa da demanda, no levantamento e na análise comparativa de soluções do ETP, a exemplo dos itens a seguir:

- **Item 4.1.7** - Integração com a **solução Microsoft CASB** (Cloud Access Security Broker), **Microsoft Defender for Cloud Apps**.
- **Item 4.1.26** - Deve disponibilizar recurso de text-to-speech em português, **com no mínimo 2.000 minutos de consumo por mês**, para cada canal.
- **Item 4.1.56** - A interface deve permitir no mesmo front-end a exibição e integração de aplicações WEB tais como **CRM, ERPs**, etc.
- **Item 4.2.5** - A solução deve possuir **capacidade de armazenamento de 2.112 horas de gravação de voz** por posição de atendimento.
- **Item 4.4.1** - A solução deve possuir **capacidade de armazenamento de 1.400 horas de gravação de tela** por posição de atendimento.
- **Item 4.8.9** - Deve contemplar **5.000 horas de análise de voz e 5.000 conversas para análise de texto**, por mês.
- **Item 4.9.14** - Deve incluir além dos custos de implantação inicial, operação assistida **incluindo 80 horas de projeto e desenvolvimento para a implementação de fluxos de voz**.
- **Item 4.9.15** - Deve **incluir 40 horas por um período de 6 (seis) meses, para curadoria**, iniciando logo após o término das 80 horas de operação assistida e incluindo:
- **Item 4.10.15.5** - No caso de solicitação de atendimento humano fora do horário e atendimento estabelecido, a plataforma deve oferecer ao usuário retomar a conversa tão logo um atendente humano estiver disponível. Para canais que dependem de sessão, como web chat, **uma alternativa de transbordo para o SMS ou WhatsApp deve ser oferecida**.
- **Item 4.10.18** - Deve incluir além dos custos de implantação inicial, **operação assistida incluindo 80 horas de projeto e desenvolvimento para a implementação de fluxos de Chatbot**.
- **Item 4.10.19** - Deve incluir **40 horas por um período de 6 (seis) meses, para curadoria**, iniciando logo após o término das 80 horas de operação assistida e incluindo:
- **Item 4.11.1** - De forma a possibilitar o uso do canal WhatsApp, será de responsabilidade da **CONTRATADA a contratação de serviços da Meta/Facebook, incluindo as mensagens trocadas por este canal**.
- **Item 4.11.2** - Para as interações via WhatsApp **será de responsabilidade da CONTRATADA realizar a contratação de número corporativo** junto a Meta/Facebook.
- **Item 4.11.4** - Para efeitos de dimensionamento **a contratada deve considerar um volume de 3.498 conversas individuais por mês**, sendo 20 mensagens por cada conversa.
- **Item 4.11.5** - O **monitoramento do consumo de mensagens contratadas deve ser realizado pela CONTRATADA**, sendo ela responsável por alertar o MinC sobre a **necessidade de contratação de novo volume de mensagens**.
- **Item 4.12.2** - Deve ser configurado **um tronco SIP que com até 50 conexões simultâneas** com a plataforma de atendimento Omnichannel em nuvem.

16.6.1.5. É importante constar no ETP as justificativas e estudos que motivaram a inclusão dos requisitos tecnológicos mais relevantes da solução, relacionando-as ao atendimento às necessidades e requisitos de negócio ou associando-as às medidas de tratamento de riscos.

16.6.1.6. Além dos requisitos citados acima, merecem destaque os seguintes apontamentos:

- O primeiro se refere ao Catálogo de UST - Unidade de Serviços Técnicos: O MinC descreve no item 4.13 que o catálogo é composto de serviços que compreendem um conjunto de atividades pré-definidas, que deverão ser executadas em acordo com as melhores práticas de gestão de processos. A unidade de medida que será utilizada para dimensionar uma atividade será a UST (unidade de serviço técnico) que definirá o nível do esforço necessário para a execução de cada atividade.
  - No item 4.13.7.5.2 demonstra um catálogo com a descrição de 5 serviços: (1) Desenvolvimento de Novos Fluxos de Atendimento; (2) Alteração de Fluxos de Atendimento; (3) Inclusão de Novos Serviços no Atendimento Automático; (4) Integração com Bases de Dados Externas; e (5) Criação de Relatórios Personalizados.
  - Acerca dos serviços 4 e 5 previstos no catálogo, que se trata de integração com bases de dados externas e criação de relatórios personalizados, entende-se que o estudo técnico preliminar carece de informações que afastem a aplicação da Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023, que estabelece modelo para a contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software.
  - Não é possível verificar no estudo técnico como as soluções estudadas pelo MinC atendem aos requisitos de integração com as bases de dados do MinC (em nuvem e/ou on-premise), se haverá necessidade de desenvolvimento de ferramentas específicas para realizar as integrações ou se a solução, em si, já possui os recursos suficientes para tratá-las.
  - Assim também se aplica o questionamento sobre a necessidade de criação de relatórios personalizados. Não é possível verificar no estudo técnico como as soluções estudadas pelo MinC atendem aos requisitos de criação de relatórios personalizados e dashboards, se haverá a necessidade de desenvolvimento de ferramentas específicas ou se a solução, em si, já possui os recursos

suficientes para tratá-las.

- O segundo ponto se refere ao item 5 do caderno: Transferência de conhecimento. O MinC descreve a necessidade de realização de treinamentos, tanto para atendentes e supervisores quanto para operação da plataforma de atendimento. Descreve a carga horária mínima e a quantidade de pessoas que deverão ser treinadas.
  - É importante destacar que existem diferenças entre "repasso de conhecimento" e "treinamento". O "repasso de conhecimento" é um processo mais informal ou documentado. Costuma se previsto ao final do projeto de instalação e configuração da solução de TIC entregue, onde o profissional responsável compartilha seu conhecimento com os profissionais que irão operar a solução de TIC. O repasse de conhecimento se limita aos conhecimentos técnicos empregados na instalação e configuração da solução.
  - Já o "treinamento" é um processo estruturado e formal, com trilhas de conhecimento bem definidos que tratam de vários aspectos da solução de TIC. Possui foco na capacitação técnica para além dos aspectos de instalação e configuração da solução de TIC. Geralmente seguem um cronograma, material didático e metodologia bem definida, sendo realizado por instrutores capacitados.
  - A necessidade de treinamento requer a previsão de item específico no contexto da contratação. Existe no Catálogo de Materiais e Serviços do Compras.gov.br (<https://catalogo.compras.gov.br/cnbs-web/busca>) e no Manual Técnico de Orçamento (<https://www1.siof.planejamento.gov.br/mto/doku.php/mto2025>), a previsão de código CATSER e código de despesas em TI que devem ser obrigatoriamente utilizados quando da previsão de serviços de treinamento e capacitação em TIC.
  - A falta de previsão de item específico de treinamento no contexto da contratação do MinC não se coaduna com o disposto no Inciso I, § 2º, Art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 2022. Em se tratando de treinamento, além de possuir natureza de despesa específica (a qual já garante a necessidade de item específico previsto) também se comprova tecnicamente viável e economicamente vantajoso, sendo portanto necessário realizar o seu parcelamento em item específico dentro da solução de TIC proposta pelo MinC.

16.6.1.7. Dada a análise acima realizada, verifica-se que as métricas adotadas para os itens que compõem a solução de TIC não se encontram devidamente fundamentadas no estudo técnico preliminar. Com a ausência de informações sobre o levantamento de mercado e de contratações similares de órgão públicos e entidades da Administração Pública Federal, bem como da ausência de uma análise comparativa robusta acerca dos cenários, a análise técnica das métricas fica comprometida.

16.6.1.8. Sendo assim, o SIRT identifica as seguintes necessidades:

16.6.1.9. É necessário que o MinC adicione no ETP as informações detalhadas acerca das plataformas, das atuais licenças, requisitos e capacidades já existentes na atual plataforma Avaya em uso, tendo em vista que o levantamento e análise comparativa de soluções carece destas informações que motivem a descrição da solução da forma como se encontra nos artefatos de planejamento da contratação.

16.6.1.10. É necessário que o MinC reveja no ETP os pontos levantados pelo SIRT acerca do caderno de especificações técnicas destacados no Parecer, tendo em vista a necessidade de se fundamentar no ETP como os requisitos previstos foram estimados, inclusive com a apresentação da memória de cálculo que demonstre as quantidades mínimas solicitadas.

16.6.1.11. É necessário que o MinC adicione no ETP as informações que fundamentem as métricas adotadas para os itens que compõem a solução de TIC. Não consta no ETP a adequada demonstração das métricas empregadas por meio do levantamento de mercado e de contratações similares de órgão públicos e entidades da Administração Pública Federal, o que compromete a análise comparativa de soluções no que tange a definição de cenários de utilização de outras métricas, conforme alínea j do inciso II do Art 11 da IN SGD/ME 94/2021.

16.6.1.12. É necessário que o MinC se abstenha do emprego da métrica de unidade de serviço técnico (UST), tendo em vista a carência de rigor metodológico que a defina como uma métrica confiável. A métrica UST não é padronizada e, portanto, impede a aferição adequada dos pagamentos por resultados. O Tribunal de Contas da União já realizou diversas auditorias sobre a métrica UST, não recomendando o seu uso.

16.6.1.13. É necessário que o MinC revise a definição dos serviços 4 e 5 previstos no catálogo do item 4.13.7.5.2 do caderno de especificações técnicas, que tratam da integração com bases de dados externas e criação de relatórios personalizados, verificando a aplicabilidade da Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023, que estabelece modelo para a contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software. Caso os serviços 4 e 5 se apliquem ao escopo da Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023, é necessária a observação do modelo previsto para os respectivos serviços.

16.6.1.14. É necessário, caso seja entendido de que se trata de uma capacitação e não de um repasse de conhecimento, que seja previsto item específico de capacitação no contexto de contratação do MinC, tendo em vista que no caderno de especificações técnicas descreve-se a necessidade de treinamento para atendentes e supervisores para operação da plataforma de atendimento. A previsão do item específico deve observar o uso de código CATSER existente no catálogo de materiais e serviços do [compras.gov.br](http://compras.gov.br), o qual deve possuir código de natureza de despesa de TI em conformidade com as despesas de TI descritas no Manual Técnico de Orçamento do Ministério do Planejamento e Orçamento (MPO).

## 16.7. Quanto à observação do Estudo Técnico Preliminar - ETP da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023

16.7.1. De acordo com as informações descritas no ETP, verifica-se que a contratação do MinC está inserida no escopo do Modelo de Contratação de Software e Serviços em Nuvem - Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, publicado pela Secretaria de Governo Digital. Sendo assim, tendo em vista a análise do SIRT sobre as informações que constam no ETP, cabem as seguintes considerações:

16.7.2. A contratação do MinC se alinha ao escopo definido no Art. 6º da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, sendo:

Art. 6º O modelo descrito no Anexo I desta Portaria abrange a contratação de:

- I - software sob o modelo de licenciamento permanente de direitos de uso;
  - II - software sob o modelo de cessão temporária de direitos de uso;
  - III - software sob o modelo de subscrição ou como Serviço (SaaS);**
  - IV - Infraestrutura como Serviço (IaaS);
  - V - Plataforma como Serviço (PaaS);
  - VI - suporte técnico para software** e serviços de computação em nuvem;
  - VII - serviço de operação e gerenciamento de recursos em nuvem;
  - VIII - serviço de migração de recursos para ambiente de nuvem;
  - IX - integração de serviços de computação em nuvem; e
  - X - consultoria especializada em software** e/ou serviços de computação em nuvem.
- (grifos nossos)**

16.7.3. Em se tratando da consultoria especializada em software, é necessário que o MinC observe as orientações do item 7.10 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, o qual trata de modelo de remuneração específico. Esta observação deve ser realizada para os serviços definidos do item 4.13 do caderno de especificações técnicas (anexo I do ETP).

16.7.4. Para a contratação de software, a Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, estabelece no item 7.2 diretrizes para a seleção da modalidade de remuneração, as quais devem ser observadas na etapa de planejamento da contratação. Em se tratando da modalidade escolhida pelo MinC baseada no modelo de Software como Serviço (SaaS), o item 7.4 da Portaria detalha diversas orientações complementares.

16.7.5. O item 8 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, trata de diversos aspectos no que se refere à avaliação da continuidade dos serviços. Destaca-se que o SIRT não identificou no ETP a avaliação do grau de dependência da solução a ser contratada, bem como das ações planejadas para minimizar impactos causados por eventual necessidade de substituir a solução a ser adquirida, buscando-se assim a mitigação dos riscos de dependência tecnológica ou aprisionamento (*lock-in*).

16.7.6. O item 11 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, trata das orientações para a análise comparativa de soluções e de cálculo do custo total de propriedade. O MinC deve materializar no ETP as análises realizadas em sintonia com as orientações. Conforme já descrito no Parecer, o ETP carece de informações que fundamentem como foi realizado o levantamento, análise comparativa e de custo das soluções estudadas.

16.7.7. O item 15 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, traz diversas orientações para auxiliar na atividade de dimensionamento das necessidades, etapa fundamental a ser executada durante a construção do Estudo Técnico Preliminar. É importante destacar que o Anexo V da respectiva Portaria, contém um passo a passo para registro do dimensionamento e memória de cálculo para auxiliar na atividade de dimensionamento.

16.7.8. É necessário que o MinC, para os itens de fornecimento de software, observe o modelo de contratação de software previsto na Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023 para motivação e justificativa da escolha da solução de software, dada a necessidade de complementação de informações no ETP que demonstrem o processo de escolha da melhor solução capaz de atender a demanda identificada.

## 16.8. Quanto à estimativa do custo total da contratação no ETP

16.8.1. A seção 8 do ETP apresenta as informações sobre como foi realizada a estimativa do valor da contratação. Verifica-se que a estimativa foi realizada por meio da obtenção de propostas diretamente de fornecedores relacionados ao objeto. Sobre a estimativa do valor da contratação no ETP, destacam-se as informações constantes do IPPC-TIC:

Estimativa do custo total da contratação

Inicialmente é importante diferenciar “custo da solução de TIC” de “preço da Solução de TIC”. Neste momento de estudo técnico preliminar, o foco da análise assenta-se nos diversos elementos de custos que a solução de TIC irá demandar uma vez que o ETP é um instrumento de apoio à tomada de decisão baseada no equilíbrio entre os riscos e a relação custo-benefício esperada da solução pretendida.

**A dimensão de custos ultrapassa a dimensão da precificação dos itens a serem contratados, pois abrangem os custos globais da solução escolhida ao longo de seu ciclo de vida, considerando custos diretos e indiretos. [...]**

**Estes custos devem abranger o mesmo período utilizado na análise de custo total de propriedade e na análise comparativa de custos para a solução escolhida.**

Por outro lado, a dimensão de precificação (valor estimado da contratação) busca representar o preço estimado da solução de TIC que se pretende contratar, assegurando a compatibilidade aos preços praticados pelo mercado e por contratações públicas similares. A precificação da solução é apenas um dos elementos de custos a serem considerados no custo total da solução. Portanto, os custos apresentados nesta seção não se limitam ao preço da solução em si que constará no Termo de Referência, mas deve-se assegurar a maior acurácia possível na identificação dos custos diretos e indiretos relacionados à solução de TIC para garantir a assertividade na tomada de decisão por parte das instâncias de governança do órgão.

Dessa forma, efetuada a escolha da solução e definido o quantitativo, alternativa ou cenário, revela-se necessário registrar o custo total estimado, discriminando-se todos os elementos de custos associados ao ciclo de vida da solução. É imperioso que os quantitativos relacionados a cada elemento de custo sejam condizentes com a real demanda do Órgão contratante. Os quantitativos dos custos diretos e indiretos influenciarão na estimativa do custo total da contratação.

Nesta etapa de ETP, o orçamento estimado da contratação exige, ainda que de forma não conclusiva, análise de sua compatibilidade com valores praticados no mercado, podendo-se utilizar, desde já, dos parâmetros trazidos pelo artigo 23, caput e §1º da Lei nº 14.133, de 2021 e seu §1º:

[...]

O artigo 20, §1º, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, assevera que a estimativa de preço derivada exclusivamente de propostas de fornecedores somente deverá ser utilizada mediante justificativa, nos casos em que não for possível obter preços de contratações similares de outros entes públicos ou do PAINEL DE PREÇOS. Nestes casos, a pesquisa de preço deverá considerar, sempre que possível, os valores praticados diretamente pelos fabricantes.

[...]

**Devem ser incluídos nos autos as memórias de cálculo da estimativa de preços ou dos preços unitários referenciais e os documentos que lhe dão suporte.** Esses elementos poderão constar de anexo classificado, caso a Administração opte fundamentadamente por preservar o seu sigilo até a conclusão da licitação (art. 24 da Lei nº 14.133, de 2021).

**A partir da composição de itens da solução, da planilha de custos e das memórias de cálculo construídas, deve-se demonstrar o custo total estimado da contratação para o período de vigência do contrato, aprimorando tais informações, caso necessário.  
(grifos nossos)**

16.8.2. No que se refere às orientações do IPPC-TIC, verifica-se que a estimativa do custo total da contratação realizado pelo MinC abordou somente a dimensão de precificação. Conforme citado acima, a estimativa do custo deve abordar não somente esta dimensão, pois abrange os custos globais da solução escolhida ao longo de seu ciclo de vida, considerando custos diretos e indiretos. Para isto é necessário registrar no ETP a demonstração da estimativa do custo total da contratação, discriminando todos os elementos de custos associados ao ciclo de vida da solução, não se restringindo somente ao levantamento de precificação do valor da contratação, mas também aos levantamentos dos custos indiretos envolvidos, observada a necessidade apontada no item 16.5.5 deste Parecer quanto à realização da análise comparativa de custos.

16.8.3. No que tange à dimensão de precificação, entende-se como necessário que o MinC identifique os preços de contratações similares de outros entes públicos ou do PAINEL DE PREÇOS. Conforme já destacado neste Parecer, é possível identificar diversas contratações consultando-se pelo termo "omnichannel" no Portal Nacional de Contratações Públicas.

16.8.4. Ademais, as propostas recebidas dos fornecedores carecem de diversas informações detalhadas dos componentes das soluções de TIC que se pretende contratar, a exemplo de: fabricante, modelo, part number e descrição técnica. A falta de informações contribui para a ocorrência de assimetria de informações existente entre os compradores (governo) e os fornecedores, dificultando uma análise crítica sobre a formação do preço por parte do órgão

16.8.5. Sendo assim, caso o órgão decida manter a pesquisa junto aos fornecedores, é necessário que seja exigido dos proponentes as informações necessárias para caracterizar cada um dos produtos (a exemplo de: fabricante, modelo, part number e descrição técnica, forma de licenciamento/fornecimento).

16.8.6. Além disso, considerando o entendimento 11 da Nota Técnica nº 8 do Tribunal de Contas da União:

"Nas contratações públicas de bens e serviços de TI, a execução da pesquisa de preços exclusivamente com a obtenção de cotações junto a empresas fornecedoras, sem a devida justificativa nos autos do processo de contratação é uma irregularidade que leva ao planejamento deficiente da contratação, representando erro grosseiro nos termos do Decreto-Lei 4.657/1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro), art. 28, pois trata-se de erro grave, decorrente de imprudência, imperícia ou negligência, bem como erro manifesto, evidente e

indesculpável para um servidor público médio, isto é, comum, capaz, prudente e diligente, de modo que os agentes públicos incumbidos da sua elaboração, a autoridade máxima da área de TI, a autoridade responsável por aprovar o termo de referência ou o projeto básico, os membros da CPL, a autoridade responsável por homologar a licitação e o parecerista jurídico podem responder, pessoalmente, por suas decisões ou opiniões técnicas, sendo, assim, possível a aplicação das sanções previstas na Lei 8.443/1992, de acordo com o grau de culpabilidade do agente, em especial se a contratação em análise for de alto risco, relevância ou materialidade, considerando-se as circunstâncias práticas que houverem imposto, limitado ou condicionado as ações desses agentes no caso concreto, conforme o art. 22, § 1º, do Decreto-Lei 4.657/1942, assegurando-se o contraditório e a ampla defesa."

16.8.7. Sendo assim, **é necessário que o MinC, ao abordar a dimensão de precificação da estimativa do valor da contratação no ETP, busque expandir sua cestas de preços, não se restringindo somente à pesquisa exclusiva com fornecedores, tendo em vista o entendimento 11 da Nota Técnica nº 8 do Tribunal de Contas da União e parágrafo 1º do Art 5º da IN SEGES/ME nº 65/2021.**

## 17. TERMO DE REFERÊNCIA - TR (Referência: art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 2022)

### 17.1. Quanto ao modelo de template de TR utilizado na contratação

17.1.1. Segundo o § 1º do art. 25 da Lei n.º 14.133, de 2021, "sempre que o objeto permitir, a Administração adotará minutas padronizadas de edital e de contrato com cláusulas uniformes".

17.1.2. Para auxiliar os gestores na construção dos editais de licitação, a Advocacia-Geral da União e o Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos, com base no art.19, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021, apresenta e atualiza periodicamente minutas padronizadas, que podem ser encontradas na página: <https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/modelos/licitacoesecontratos/14133/bens-e-servicos-de-tic>.

17.1.3. O IPPC-TIC destaca que as minutas padronizadas devem manter o padrão já estabelecido do documento, facilitando assim a visualização daqueles que analisam o documento posteriormente na atividade de aprovação. As páginas 110 e 111 do IPPC-TIC sugerem um código de formatação visual cuja adoção indica as hipóteses de inclusão, supressão, ajustes ou preenchimento de itens na minuta padronizada.

17.1.4. Em que pese o template de Termo de Referência utilizado pelo MinC possuir informações no rodapé que demonstre a adoção de template padronizado, verifica-se que diversas informações do template personalizado foram suprimidos sem a devida justificativa, bem como reorganizados no texto em posições que divergem do modelo pré-estabelecido.

17.1.5. Abaixo seguem alguns exemplos observados:

- Descrição da solução de TIC incompleta;
- Fundamentação e descrição da necessidade da contratação incompleta;
- Requisitos da contratação, sejam eles, requisitos de capacitação; de projeto e de implementação; implantação; experiência profissional da equipe; requisito de formação da equipe; requisitos de metodologia de trabalho não foram definidos dentro da seção 4 do TR.
- Os papéis e responsabilidades do Órgão gerenciador, em vez de serem previstos dentro da seção 5 do TR, foram previstos dentro da seção 8 do TR, que se trata dos critérios para seleção do fornecedor.

17.1.6. Tendo em vista a importância de manter a padronização das minutas dos artefatos, bem como do devido preenchimento a ser realizado, entende-se que **é necessário que o MinC realize a revisão completa do Termo de Referência, atentando-se às formas de inclusão, supressão, ajustes e preenchimento da minuta do TR, tendo em vista que é medida que contribui para a manutenção da padronização e decisivamente na análise de conformidade.**

### 17.2. Quanto à transferência de conhecimento

17.2.1. O item 5.3.5.1 do TR traz a seguinte descrição: "A CONTRATADA, após instalar e configurar a solução licitada, deverá entregar toda a documentação técnica pertinente bem como realizar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da STII dos procedimentos realizados e da configuração das ferramentas, sem ÔNUS ao CONTRATANTE. Posteriormente, poderá ser requisitada a realização de serviços profissionais de treinamento e consultoria por meio de Ordem de Serviço específica, utilizando-se as UST's previstas no projeto".

17.2.2. Acerca da previsão de serviços profissionais de treinamento e sobre a métrica UST, registra-se que todas as informações que constem no Termo de Referência sobre treinamento e da utilização da métrica UST devem ser devidamente tratados no âmbito do Estudo Técnico Preliminar, o qual já possui neste Parecer apontamentos registrados acerca da necessidade de revisão por parte da Equipe Técnica de Planejamento.

### 17.3. Quanto à prestação dos serviços

17.3.1. O item 5.3.2.4 do TR traz a seguinte descrição: 5.3.2.4. "Os plantões (atendimentos fora do horário descrito acima) serão sem ônus adicionais para o MinC, sem prejuízo do pagamento de todos os direitos a que fizerem jus aos profissionais alocados nos plantões, observada a legislação trabalhista. Os plantões, geralmente sazonais, ocorrem principalmente no meio e no fim de cada ano e nos períodos em que for necessário realizar a carga do censo escolar, empenhos e pagamentos".

17.3.2. A contratação do MinC se refere à contratação de software. Entende-se que a prestação dos serviços pode envolver, de acordo com a descrição do objeto, os serviços de configuração, ativação, documentação técnica, suporte técnico e capacitação tecnológica. Entretanto, os serviços são acessórios e, portanto, temporais, já que o núcleo da contratação se trata do licenciamento de uso de software na modalidade SaaS (software como serviço).

17.3.3. Dado o contexto do item 5.3.2.4, o SIRT não conseguiu identificar a justificativa do MinC para previsão de plantões (atendimento fora do horário de expediente). A justificativa apresentada pelo MinC sobre "realizar a carga do censo escolar" parece se tratar de texto fora de contexto.

17.3.4. Sendo assim, **é necessário que o MinC revise no TR e no Estudo Técnico Preliminar - ETP todas as informações que tratem da prestação de serviços de atendimento, tendo em vista que, da forma como se encontra o texto descrito no item 5.3.2 e subitens, a contratação do MinC sugere e define aspectos de gestão sobre a necessidade de plantões de atendimento da contratada.**

#### 17.4. Quanto aos níveis mínimos de serviços

17.4.1. O item 7.4 do TR define os níveis mínimos de serviços para a contratação. De acordo com o texto, foram definidos indicadores, bem como outros parâmetros que serão utilizados como controle de qualidade.

17.4.2. Foram definidos os seguintes indicadores:

- IST - Indicador de Suporte Técnico (Solução);
- IAE – Indicador de Atraso de Entrega de OS;
- IQE – Indicador de Qualidade de Entrega da OS.

17.4.3. A Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023, estabelece no item 19.2.9 a seguinte definição:

19.2.9. Devem-se adotar, no mínimo, os seguintes indicadores por modalidade de remuneração:

[...]

19.2.9.2. Remuneração por subscrição:

- a) Indicador de Atraso na Entrega (IAE);
- b) Indicador de Chamados atendidos dentro do Prazo (ICP); e
- c) Indicador de Disponibilidade de Serviço (IDS).

[...]

19.2.9.8. Remuneração por produtos de consultoria especializada em software e/ou serviços de computação em nuvem:

- a) Indicador de Atraso na Entrega (IAE); e
- b) Indicador de Satisfação dos Usuários (ISU).

19.2.10. Cada órgão ou entidade deverá avaliar a necessidade da criação de outros indicadores além daqueles mínimos obrigatórios descritos nesta seção, com vistas a assegurar o atendimento às necessidades de negócio e ao alcance dos resultados pretendidos com a contratação.

17.4.4. Sendo assim, **é necessário que o MinC adote o rol mínimo de indicadores disposto no item 19.2.9 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023, de acordo com a modalidade de remuneração prevista, sem prejuízo da definição de novos indicadores necessários para contratação.**

17.4.5. Acerca dos outros parâmetros que serão utilizados para controle de qualidade, verifica-se que o MinC estabeleceu no TR, logo após os indicadores, tabela contendo "Tipo de Falha" para cada categoria de entregável. Entretanto, o SIRT não conseguiu identificar, por meio da tabela, como serão realizados os critérios de aceitação dos serviços.

17.4.6. Sobre este quesito, a Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023, estabelece, no item 19.4 critérios de aceitação dos serviços, inclusive demonstrando como exemplo, no Anexo VII, um checklist para conferência dos critérios mínimos de aceitação. A definição destes critérios, bem como a forma como registrar, é importante constar no processo de fiscalização contratual.

17.4.7. Sendo assim, **é necessário que o MinC assegure plena observância ao que consta do item 19.4 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023, que trata da definição dos critérios de aceitação dos serviços, para realização dos ajustes no Termo de Referência, o qual contém tabela exemplificativa com tipos de falha e categorias de entregáveis, mas sem o estabelecimento de critérios mínimos de aceitação, e que pode gerar riscos no aceite ou não do serviço executado.**

## 17.5. Quanto aos relatórios de acompanhamento dos serviços prestados

17.5.1. De acordo com o Termo de Referência, os relatórios a serem emitidos para fins de fiscalização contratual, bem como do acompanhamento da entrega dos serviços e da aferição dos indicadores, são baseados em documentação a ser entregue pela contratada.

17.5.2. A fim de mitigar os riscos referentes à gestão e à fiscalização contratual, o Termo de Referência deve estabelecer que o órgão fará a fiscalização por meio de mecanismos próprios de controle, evitando-se assim a aferição baseada exclusivamente em relatório ou outro artefato produzido pela contratada.

17.5.3. Desta forma, **é necessário que o MinC estabeleça no TR quais serão os mecanismos de gestão que serão utilizados, a exemplo de emissão de relatório de acompanhamento a ser desenvolvido pela própria fiscalização contratual, evitando-se assim que toda aferição dos serviços sejam exclusivamente baseadas em relatórios desenvolvidos pela contratada.**

## 18. PESQUISA DE PREÇOS (Referência: art. 20 da IN SGD/ME nº 94, de 2022)

### 18.1. Quanto à elaboração da nota técnica de pesquisa de preços

18.1.1. De acordo com o IPPC-TIC, o procedimento de pesquisa de preços é essencial para propiciar a adequada estimativa de custos da contratação de forma transparente e proba, possibilitando a aferição do valor referencial do(s) item(ns) que servirá(ão) como parâmetro na análise da exequibilidade e aceitabilidade das propostas ou lances das empresas licitantes na ocasião do certame, podendo nortear o valor máximo aceitável.

18.1.2. Neste sentido, o IPPC-TIC orienta que o procedimento de pesquisa seja realizado de acordo com a IN SEGES/ME nº 65, de 2021. Importante ressaltar que a IN SGD/ME nº 94, de 2022, prescreve, em seu art. 20, caput, que a pesquisa de preços deve ser realizada de acordo com a IN supracitada.

18.1.3. Ainda de acordo com o IPPC-TIC, a pesquisa de preços deve ser conduzida com auxílio do módulo de pesquisa de preços do Portal de Compras do Governo Federal. Recomenda-se que também seja consultado o Caderno de Logística – Pesquisa de Preços (<https://www.gov.br/compras/pt-br/agente-publico/cadernos-de-logistica/>) do MGI.

18.1.4. Neste sentido, observou-se, na documentação enviada para análise, que a Nota Técnica de Pesquisa de Preços foi desenvolvida por meio do módulo de pesquisa de preços do Portal de Compras do Governo Federal. Entretanto, a Nota Técnica está incompleta, pois não materializa toda a pesquisa de preço, restringindo-se a justificar somente que foi realizada uma pesquisa de preços pelo sistema digital, sendo descartadas as pesquisas realizadas. O MinC não adicionou à Nota Técnica de Pesquisa de Preços o processo que foi realizado para consulta direta aos fornecedores, restringindo-se a informar que a análise crítica se encontra detalhada no Estudo Técnico Preliminar.

18.1.5. Adicionalmente, é importante que o MinC observe o Caderno de Logística - Pesquisa de Preços, destacando que a documentação deve ser produzida com as informações mínimas definidas no art. 3º da IN Seges/ME nº 65, de 2021. Também é possível observar no Anexo I do referido Caderno o modelo de documento pesquisa de preço (nota técnica) utilizado no sistema de pesquisa de preços do Compras.gov.br.

18.1.6. Sendo assim, **é necessário que o MinC desenvolva a Nota Técnica de Pesquisa de Preços, materializando neste documento todas as informações coletadas, exigindo-se que a documentação contenha as informações mínimas definidas no art. 3º da IN Seges/ME nº 65, de 2021.**

### 18.2. Quanto à necessidade de priorização dos parâmetros I e II de pesquisa de preços da IN SEGES/ME nº 65, de 2021.

18.2.1. Dando continuidade à análise, passa-se à verificação das planilhas e propostas enviadas pelo MinC em conjunto com as informações que constam no Estudo Técnico Preliminar, tendo em vista que as informações ali constantes auxiliaram o SIRT na análise dos preços.

18.2.2. De acordo com as informações extraídas do ETP, a metodologia de pesquisa foi realizada por meio da pesquisa direta por fornecedores, sendo descrita a seguinte informação:

"Ainda, devido a especificidade dos serviços a serem contratados nesse processo licitatório, não foi possível encontrar preços para os itens na tabela Sinapi, nem em dados de pesquisa publicada em mídia especializada e nem em contratações similares feitas pela Administração Pública, como determina as disposições do § 2º do artigo 23 da Lei n. 14.133/2021 e o Decreto 7.983. Por esse motivo, os itens tiveram preços obtidos com base na média aritmética simples de quatro referências de preço, através de composição própria, em acordo com as recomendações trazidas nos arts. 25 a 29 da Portaria-TCU nº 121/2023. As referências de preços utilizadas para essa contratação foram propostas/orçamentos fornecidos por empresas relacionadas ao

objeto do contrato.

18.2.3. A justificativa apresentada referente à pesquisa de preços utilizando sistemas oficiais de governo e contratações públicas similares (itens I e II do Art. 5º da IN SEGES/ME nº 65, de 2021) deve ser revista pelo MinC. Abaixo seguem as observações do SIRT:

18.2.4. Referente à pesquisa de preços utilizando sistemas oficiais de governo (item I) e contratações públicas similares (item II), o Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP (<https://www.gov.br/pncp/pt-br>) pode ser consultado para se encontrar contratações para o objeto da contratação do MinC. Em rápida pesquisa no módulo de contratações ([https://pncp.gov.br/app/editais?q=&status=recebendo\\_proposta&pagina=1](https://pncp.gov.br/app/editais?q=&status=recebendo_proposta&pagina=1)) pelo termo "omnichannel" é possível identificar tanto editais quanto contratos que tratam de serviços e bens relacionados ao termo pesquisado.

18.2.5. Na Nota Técnica de Pesquisa de Preços enviada para análise do SIRT, verifica-se que diversos objetos pesquisados não possuem nenhuma semelhança com o objeto da contratação:

- Contratação nº 1: Prefeitura de Maringá - Objeto: Pregão Eletrônico - Contratação de empresa especializada para prestação de serviços para o cuidado e atendimento as pessoas idosas acolhidos em serviço de acolhimento institucional para pessoa idosa, referenciado à Secretaria Municipal de Assistência Social de Maringá- SAS.
- Contratação nº 2: Estado do Ceará - Objeto: Pregão Eletrônico - Registro de Preços para futuras contratações de empresa para prestação de serviços continuados e especializados de recepção e secretariado executivo, a serem executados em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, de acordo com os quantitativos e especificações previstas no Termo de Referência.

18.2.6. Portanto, entende-se que o MinC deve realizar nova pesquisa de preços por meio do sistema de compras, onde existem diversas contratações que se assemelham com o objeto da contratação que poderiam ser utilizadas na composição da cesta de preços. É importante destacar que todas as contratações pesquisadas devem ser, primeiramente, objeto de análise crítica, as quais devem ser fundamentadas na Nota Técnica de Pesquisa de Preços.

18.2.7. Sendo assim, **é necessário que os dois primeiros parâmetros da pesquisa de preços, que se referem a sistemas oficiais de governo e contratações públicas similares, sejam priorizados na pesquisa de preços do MinC, evitando que a pesquisa fique restrita a cotações junto a potenciais fornecedores devido ao risco desse parâmetro, quando usado sozinho, levar a estimativas de preços superiores aos referenciais de mercado.**

18.2.8. Por fim, registra-se que este entendimento encontra-se sedimentado pela jurisprudência do Tribunal de Contas da União, conforme demonstra, por exemplo, o Acórdão TCU-Plenário nº 1875/2021, reproduzido abaixo:

Acórdão 1875/2021-Plenário

“As pesquisas de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral devem ser baseadas em uma ‘cesta de preços’, devendo-se dar preferência para preços praticados no âmbito da Administração Pública, oriundos de outros certames. A pesquisa de preços feita exclusivamente junto a fornecedores deve ser utilizada em último caso, na ausência de preços obtidos em contratações públicas anteriores ou cestas de preços referenciais.”

### 18.3. **Quanto à cotação junto aos fornecedores**

18.3.1. Destaca-se o recente Acórdão TCU nº 1432/2024 - Plenário, que teve por foco do trabalho a análise das pesquisas de preços e a elaboração dos orçamentos para amparar as contratações de TIC (<https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/documento/acordao-completo/1432%252F2024%2520tecnologia/%2520DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/1>), que determina diversas orientações, tendo em vista a grande assimetria de informações que foram encontradas nas auditorias realizadas pelo TCU. Deste modo, destacam-se algumas orientações do Acórdão que devem ser adotadas pelo MinC quando da cotação junto a fornecedores de soluções de TIC:

- fazer constar dos editais de licitação exigência de que os **licitantes informem em suas propostas a marca e o fabricante dos produtos ofertados**, inclusive mediante o preenchimento no sistema eletrônico pertinente;
- **requerer dos fornecedores informações detalhadas dos componentes das soluções de TIC** que se pretende contratar, a exemplo de: fabricante, modelo, part number, descrição técnica, quantidade e preço unitário;
- **requerer dos fornecedores (quando da pesquisa de preços) e exigir dos licitantes (quando da entrega das propostas comerciais), planilha detalhada de formação dos preços dos serviços ofertados, contendo discriminação de todos os insumos e custos unitários;**
- **realizar análise crítica dos preços estimados**, tanto os decorrentes de cotações de fornecedores, como os decorrentes de outras contratações públicas, utilizando inclusive os referenciais de preços internacionais;

18.3.2. Referente à cotação dos fornecedores utilizados pelo MinC para estimativa da contratação, verifica-se que não há informações detalhadas sobre os itens da solução cotada, a exemplo do modelo, part number e descrição técnica. Quanto aos serviços de instalação e configuração, não há planilha detalhada dos insumos e custos unitários. Desta forma, entende-se que a realização da análise crítica dos preços estimados por meio de pesquisa com fornecedores fica prejudicada, tendo em vista que a assimetria de informações dificulta a análise técnica dos bens e serviços da solução de TIC.

18.3.3. Portanto, **é necessário, para a pesquisa com fornecedores, requerer informações detalhadas dos componentes das soluções de TIC, a exemplo: fabricante, modelo, part number, descrição técnica, quantidade e preço unitário dos componentes de TIC**

que compõem a solução, e requerer, no caso de serviços que envolvam a instalação e configuração dos componentes, a planilha detalhada de formação dos preços dos serviços, contendo a discriminação dos insumos e custos unitários.

18.3.4. Referente à cotação realizada exclusivamente com propostas de fornecedores, o artigo 20, §1º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, assevera que a estimativa de preço derivada exclusivamente de propostas de fornecedores somente deverá ser utilizada mediante justificativa, nos casos em que não for possível obter preços de contratações similares de outros entes públicos ou do Painel de Preços. Nestes casos, a pesquisa de preço deverá considerar, sempre que possível, os valores praticados diretamente pelos fabricantes.

18.3.5. O IPPC - TIC, contém, na página 65, procedimento padronizado para se realizar a pesquisa de preços com fornecedores. Este procedimento encontra-se alinhado ao Entendimento 10 da Nota Técnica AudTI/TCU nº 8/2023 (<https://portal.tcu.gov.br/elaboracao-do-orcamento-estimado-de-contratacoes-publicas-de-bens-e-servicos-de-ti-nota-tecnica-audti-tcu-8-2023.htm>), reproduzido abaixo:

#### Entendimento 10

**Nas contratações públicas de bens e serviços de TI**, os agentes públicos responsáveis pela elaboração do orçamento estimado da contratação devem avaliar se, realmente, é necessário efetuar cotações de preços junto a empresas do ramo, durante a pesquisa de preços, considerando os riscos envolvidos (e.g. obter valores inflados) e o fato de essas cotações serem consideradas como subsidiárias com relação a preços efetivamente praticados nas contratações da Administração Pública, de acordo com a IN - Seges/ME 73/2020, art. 5º, § 1º; com a IN - Seges/ME 65/2021, art. 5º, § 1º; e com farta jurisprudência do TCU. Se decidirem por essa prática, **devem seguir, preferencialmente, procedimento normatizado no escopo de processo de trabalho de contratação, o qual deve ser formalizado pela alta administração da organização**, de modo que seja evidenciada a execução de, pelo menos, as seguintes atividades nos autos do processo de contratação:

1. **A definição de critérios objetivos para selecionar os fornecedores do mercado a consultar**, incluindo os requisitos de ser do ramo do objeto a contratar (e.g. empresas líderes do mercado de acordo com alguma publicação especializada) e não haver relacionamentos entre as empresas consultadas;

2. **A definição de quais informações serão enviadas às empresas nas comunicações formais para solicitação de cotações de preço**, que deverão ser verificadas em termos de adequação junto às empresas consultadas, tais como:

- a. o ETP, incluindo os requisitos definidos preliminarmente, as quantidades a contratar e o mapeamento de riscos;
- b. a minuta do TR ou do PB, incluindo os requisitos revisados, as quantidades a contratar revisadas, o mapeamento de riscos mais refinado, o modelo de execução do objeto e o modelo de gestão do contrato; e
- c. o modelo de orçamento estimado em planilha de quantitativos e preços unitários, incluindo quantidades, valores unitários, valores dos itens e valor global, e, no caso de serviços, o modelo de planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários em meio digital, com o máximo de automação dos cálculos necessários, se a organização pública já dispuser desses modelos ou de versões preliminares deles;

3. **A definição dos elementos fundamentais que a organização necessita nas respostas das empresas**, para que sejam úteis à pesquisa de preços e para evidenciar a execução da pesquisa, tais como:

- a. razão social da empresa;
- b. CPF de pessoa física ou CNPJ da empresa;
- c. endereço físico;
- d. identificação do fabricante da solução, quando for o caso, e identificação da solução à qual corresponde a cotação de preço (e.g. modelo e código do produto), se pertinente;
- e. orçamento estimado em planilha de quantitativos e preços unitários, incluindo quantidades, valores unitários, valores dos itens e valor global;
- f. no caso da contratação de serviços, a planilha de custos e formação de preços;
- g. nome, cargo e dados de contato do signatário da comunicação (e.g. telefone e endereço de e-mail);
- h. explicitação da data de emissão da cotação; e
- i. informação expressa de que os preços apresentados contemplam todos os demais custos necessários à prestação dos serviços ou ao fornecimento dos bens, como taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais ou quaisquer outras obrigações que possam incidir, direta ou indiretamente, no preço da solução cotada;

4. **A definição do prazo máximo para a apresentação da cotação dos preços**, que deve ser compatível com a complexidade do objeto;

5. **A forma de envio de solicitações formais de cotações de preços** aos fornecedores selecionados (e.g. mediante ofícios ou e-mails);

6. **A inclusão, nos autos do processo de contratação, das solicitações de cotação às empresas, das respostas dos fornecedores, da relação de fornecedores que foram consultados e não enviaram cotações e as identificações dos responsáveis da organização pública por fazer as cotações;** e

7. **O estabelecimento de controles internos adicionais**, como:

- a. caso sejam necessárias reuniões entre o órgão e empresas do mercado, bem como demonstrações de produtos ou serviços durante o levantamento de mercado, a equipe de planejamento da contratação deve fazer que esses eventos ocorram com, pelo menos, dois servidores do órgão e sejam documentados nos autos do processo de contratação; e
- b. a vedação de servidores da organização pública participarem de eventos custeados por fornecedores exclusivamente para eles, como almoços, jantares e viagens. A execução do procedimento normatizado para efetuar as cotações diretamente junto a fornecedores deve ser verificada pela autoridade máxima da área de TI, pela autoridade responsável por aprovar o termo de referência ou o projeto básico, pelos membros da CPL, pela autoridade responsável por homologar a licitação e pelo parecerista jurídico no tocante a aspectos jurídicos.

18.3.6. Logo, **é necessário que o MinC estabeleça procedimento padronizado para cotação junto aos fornecedores, observando as orientações dispostas no IPPC-TIC bem como das orientações advindas o Entendimento 10 da Nota Técnica AudTI/TCU nº 8/2023, as quais possuem controles, orientações e definições nas cotações de preços com fornecedores.**

19. **MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS - MGR** (Referência: art. 38 da IN SGD/ME nº 94, de 2022)

19.1. **Quanto ao alinhamento à Política de Gestão de Riscos**

19.1.1. Conforme o disposto no caput do art. 38 da IN SGD/ME nº 94, de 2022:

Art. 38. O gerenciamento de riscos deve ser realizado em harmonia com a Política de Gestão de Riscos do órgão prevista na Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1, de 10 de maio de 2016, **registrando-se o alinhamento no Mapa de Gerenciamento de Riscos.**  
(grifo nosso)

19.1.2. Verificou-se que no MGR da contratação em tela não consta o registro de que o MGR foi realizado em harmonia com a Política de Gestão de Riscos do MinC nem a identificação de tal instrumento.

19.1.3. Dessa forma, **é necessário registrar no Mapa de Gerenciamento de Risco da contratação o seu alinhamento à Política de Gestão de Riscos do MinC.**

19.2. **Quanto a necessidade de identificação dos riscos referentes ao objeto da contratação**

19.2.1. Conforme observado, a contratação do MinC envolve diversos componentes da solução de TIC, a saber:

- subscrição de software;
- integrações de software;
- serviços de instalação, configuração e suporte técnico;
- capacitação tecnológica.

19.2.2. Sobre cada um dos componentes da solução de TIC podem existir diversos riscos envolvidos, a exemplo de:

- Não cumprimento dos níveis de serviços mínimos estabelecidos no termo de referência;
- Falhas na segurança da informação da solução;
- Especificações técnicas que não atendam às necessidades do órgão;
- Contratação de modelo de licenciamento de software, de implantação ou de prestação de serviços em nuvem que não atenda a necessidade do órgão ou entidade;
- Especificação incorreta dos modelos de licenciamento de software, de implantação ou de prestação de serviços em nuvem;
- Incompatibilidade do modelo de licenciamento de software, de implantação ou de prestação de serviços em nuvem escolhido com outras soluções de TIC existentes no órgão ou entidade;
- Dependência aos fornecedores (riscos na saída);
- Ocorrência de sanções comerciais nos países em que se localizam as infraestruturas de TIC que mantêm os serviços de computação em nuvem ou subscrição de software;
- Não observância de restrições legais quanto às informações sujeitas a sigilo;
- Perda do controle ou da governança sobre as informações mantidas em ambiente de nuvem;
- Redução ou ausência de recursos humanos especializados;
- Descontinuidade dos serviços ou mudanças dos recursos tecnológicos a longo prazo.

19.2.3. A Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, contém uma seção específica (seção 23) que trata do gerenciamento de riscos nas contratações de software e de serviços de computação em nuvem que deve ser observado pelo MinC.

19.2.4. Dado o contexto do objeto da contratação, dos diversos pontos de atenção que foram descritos neste Parecer pelo SIRT, **é necessário que o MinC adicione ao Mapa de Gerenciamento de Riscos os riscos específicos relacionados ao objeto da contratação de software, verificando as orientações e riscos já mapeados na seção 23 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.**

#### 4 – CONCLUSÃO

20. Esta análise apresenta a avaliação dos artefatos de planejamento da contratação submetidos pelo Ministério da Cultura - MinC, atinentes à **contratação via pregão eletrônico, pelo sistema de registro de preços, para contratação de plataforma de atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service).**

21. Foram apontadas não conformidades e apresentadas recomendações e necessidades de ajustes em aspectos importantes relacionados com o processo de planejamento da contratação, conforme descrito na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022. Entre os tópicos apresentados, destacam-se os seguintes:

21.1. **[ETP] É necessário que os requisitos constantes do ETP sejam acompanhados das devidas justificativas e memórias de cálculo que o embasaram, evitando-se a previsão de requisitos que eventualmente restrinjam a competitividade na escolha da solução. Tais requisitos tecnológicos devem ser derivados das necessidade tecnológicas, que por conseguinte são derivadas das necessidades e requisitos**

de negócio, conforme descritos na página 40 do IPPC-TC.

21.2. [ETP] É necessário que a estimativa da demanda seja devidamente fundamentada, apresentando, de forma detalhada, motivada e justificada, a memória de cálculo para cada um dos 12 itens que compõem a demanda, tendo em vista que a memória de cálculo apresentada não possui a completude necessária que fundamente os quantitativos descritos no ETP. A justificativa do MinC acerca da ausência de histórico de volumetria potencializa o risco da volumetria da contratação ser incompatível com a realidade da demanda, podendo levar a um subdimensionamento ou superdimensionamento do quantitativo do objeto.

21.3. [ETP] É necessário que o ETP contenha todas as informações que venham a fundamentar, motivar e justificar a escolha da melhor solução. Para isto, o ETP deve demonstrar como foi realizado o levantamento das necessidades similares em outros órgãos, das alternativas do mercado, dos diferentes modelos, soluções e métricas de prestação do serviço e pagamento, além das demais observações descritas no inciso II do art. 11 da IN SGD/ME nº 94, de 2022. Estas informações são essenciais para que reste comprovado no ETP que a Equipe de Planejamento da Contratação construiu uma relação de critérios para possibilitar a comparação entre as diferentes soluções do ponto de vista qualitativo e econômico, culminando assim na escolha da melhor solução.

21.4. [ETP] é necessário que o MinC reveja as informações de análise comparativa de custos, não se limitando somente à análise da precificação do custos diretos da contratação, tendo em vista a necessidade de complementação no ETP da análise comparativa de soluções, que trará subsídios para definição dos componentes de custos diretos e dos indiretos que serão posteriormente objeto de análise comparativa de custos.

21.5. [ETP] É necessário que o MinC adicione no ETP as informações detalhadas acerca destas plataformas, das atuais licenças, requisitos e capacidades já existentes na atual plataforma Avaya em uso, tendo em vista que o levantamento e análise comparativa de soluções carece destas informações que motivem a descrição da solução da forma como se encontra nos artefatos de planejamento da contratação.

21.6. [ETP] É necessário que o MinC reveja no ETP os pontos levantados pelo SIRT acerca do caderno de especificações técnicas destacados no Parecer, tendo em vista a necessidade de se fundamentar no ETP como os requisitos previstos foram estimados, inclusive com a apresentação da memória de cálculo que demonstre as quantidades mínimas solicitadas.

21.7. [ETP] É necessário que o MinC adicione no ETP as informações que fundamentem as métricas adotadas para os itens que compõem a solução de TIC. Não consta no ETP a adequada demonstração das métricas empregadas por meio do levantamento de mercado e de contratações similares de órgão públicos e entidades da Administração Pública Federal, o que compromete a análise comparativa de soluções no que tange a definição de cenários de utilização de outras métricas, conforme alínea j do inciso II do Art 11 da IN SGD/ME 94/2021.

21.8. [ETP] É necessário que o MinC se abstenha do emprego da métrica de unidade de serviço técnico (UST), tendo em vista a carência de rigor metodológico que a defina como uma métrica confiável. A métrica UST não é padronizada e, portanto, impede a aferição adequada dos pagamentos por resultados. O Tribunal de Contas da União já realizou diversas auditorias sobre a métrica UST, não recomendando o seu uso.

21.9. [ETP] É necessário que o MinC revise a definição dos serviços 4 e 5 previstos no catálogo do item 4.13.7.5.2 do caderno de especificações técnicas, os quais se trata da integração com bases de dados externas e criação de relatórios personalizados, verificando a aplicabilidade da Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023, que estabelece modelo para a contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software. Caso os serviços 4 e 5 se apliquem ao escopo da Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023, é necessária a observação do modelo previsto para os respectivos serviços.

21.10. [ETP] É necessário caso seja entendido de que se trata de uma capacitação e não de um repasse de conhecimento, que seja previsto item específico de capacitação no contexto de contratação do MinC, tendo em vista que no caderno de especificações técnicas descreve-se a necessidade de treinamento para atendentes e supervisores para operação da plataforma de atendimento. A previsão do item específico deve observar o uso de código CATSER existente no catálogo de materiais e serviços do compras.gov.br, o qual deve possuir código de natureza de despesa de TI em conformidade com as despesas de TI descritas no Manual Técnico de Orçamento do Ministério do Planejamento e Orçamento (MPO).

21.11. [ETP] é necessário que o MinC observe as orientações do item 7.10 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, o qual trata de modelo de remuneração específico. Esta observação deve ser realizada para os serviços definidos do item 4.13 do caderno de especificações técnicas (anexo I do ETP).

21.12. [ETP] é necessário que o MinC, para os itens de fornecimento de software, observe o modelo de contratação de software previsto na Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023 para motivação e justificativa da escolha da solução de software, dada a necessidade de complementação de informações no ETP que demonstrem o processo de escolha da melhor solução capaz de atender a demanda identificada.

- 21.13. [ETP] é necessário registrar no ETP a demonstração da estimativa do custo total da contratação, discriminando todos os elementos de custos associados ao ciclo de vida da solução, não se restringindo somente ao levantamento de precificação do valor da contratação, mas também aos levantamentos dos custos indiretos envolvidos.
- 21.14. [ETP] é necessário que seja exigido dos proponentes as informações necessárias para caracterizar cada um dos produtos (a exemplo de: fabricante, modelo, part number e descrição técnica, forma de licenciamento/fornecimento).
- 21.15. [ETP] é necessário que o MinC, ao abordar a dimensão de precificação da estimativa do valor da contratação no ETP, busque expandir sua cestas de preços, não se restringindo somente à pesquisa exclusiva com fornecedores, tendo em vista o entendimento 11 da Nota Técnica nº 8 do Tribunal de Contas da União e parágrafo 1º do Art 5º da IN SEGES/ME nº 65/2021..
- 21.16. [TR] é necessário que o MinC realize a revisão completa do Termo de Referência, se atentando às formas de inclusão, supressão, ajustes e preenchimento da minuta do TR, tendo em vista que é medida que contribui para a manutenção da padronização e decisivamente na análise de conformidade.
- 21.17. [TR] é necessário que o MinC revise no TR todas as informações que se tratam da prestação de serviços de atendimento, tendo em vista que, da forma como se encontra o texto descrito no item 5.3.2 e subitens, a contratação do MinC sugere e define aspectos de gestão sobre a necessidade de plantões de atendimento da contratada.
- 21.18. [TR] é necessário que o MinC adote o rol mínimo de indicadores disposto no item 19.2.9 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023, de acordo com a modalidade de remuneração prevista, sem prejuízo da definição de novos indicadores necessários para contratação..
- 21.19. [TR] é necessário que o MinC assegure plena observância ao que consta do item 19.4 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023, que trata da definição dos critérios de aceitação dos serviços, para realização dos ajustes no Termo de Referência, o qual contém tabela exemplificativa com tipos de falha e categorias de entregáveis, mas sem o estabelecimento de critérios mínimos de aceitação, e que pode gerar riscos no aceite ou não do serviço executado.
- 21.20. [TR] é necessário que o MinC estabeleça no TR quais mecanismos de gestão que serão utilizados, a exemplo de emissão de relatório de acompanhamento a ser desenvolvido pela própria fiscalização contratual, evitando-se assim que toda aferição dos serviços sejam exclusivamente baseadas em relatórios desenvolvidos pela contratada.
- 21.21. [Pesquisa de Preços] é necessário que o MinC desenvolva a Nota Técnica de Pesquisa de Preços, materializando neste documento todas as informações coletadas, exigindo-se que a documentação contenha as informações mínimas definidas no art. 3º da IN Seges/ME nº 65, de 2021.
- 21.22. [Pesquisa de Preços] é necessário que os dois primeiros parâmetros da pesquisa de preços (que se referem a sistemas oficiais de governo e contratações públicas similares) sejam priorizados na pesquisa de preços do MinC, evitando que a pesquisa fique restrita a cotações junto a potenciais fornecedores devido ao risco desse parâmetro, quando usado sozinho, levar a estimativas de preços superiores aos referenciais de mercado.
- 21.23. [Pesquisa de Preços] é necessário para a pesquisa com fornecedores requerer informações detalhadas dos componentes das soluções de TIC, a exemplo: fabricante, modelo, part number, descrição técnica, quantidade e preço unitário dos componentes de TIC que compõem a solução, e requerer, no caso de serviços que envolvam a instalação e configuração dos componentes, a planilha detalhada de formação dos preços dos serviços, contendo a discriminação dos insumos e custos unitários.
- 21.24. [Pesquisa de Preços] é necessário que o MinC estabeleça procedimento padronizado para cotação junto aos fornecedores, observando as orientações dispostas no IPPC-TIC bem como das orientações advindas o Entendimento 10 da Nota Técnica AudTI/TCU nº 8/2023, as quais possuem controles, orientações e definições nas cotações de preços com fornecedores.
- 21.25. [MGR] é necessário registrar no Mapa de Gerenciamento de Riscos da contratação o seu alinhamento à Política de Gestão de Riscos do MinC.
- 21.26. [MGR] é necessário que o MinC adicione ao Mapa de Gerenciamento de Riscos os diversos riscos específicos relacionados ao objeto da contratação de software, verificando as orientações e riscos já mapeados na seção 23 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.
22. Registre-se que a presente análise se restringiu aos aspectos técnicos e de conformidade relacionados ao processo de planejamento da contratação. Ademais, abstraiu-se qualquer consideração quanto à oportunidade e à conveniência do ato de contratação.
23. Em face das recomendações e dos demais apontamentos contidos neste Parecer, tendo em vista a necessidade de realização de

ajustes nos artefatos de planejamento da contratação, **conclui-se pela devolução do processo ao MinC para adoção das providências e ajustes necessários, para a realização de nova análise do SIRT depois de implementados os devidos ajustes.**

24. Adicionalmente, o SIRT sugere o **indeferimento do pedido de previsão da permissão de adesão tardia na formação de ata proposta pelo MinC**, uma vez que a previsão de Intenção de Registro de Preços (IRP) com a inclusão dos órgãos participantes, promove a observância das diretrizes constantes da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023, e ao princípio do planejamento previsto no art. 5º da Lei 14.133, de 2023, em especial quanto ao alinhamento as Estratégias de Uso de Software que cada órgão deve possuir como condição necessária para contratações de qualquer tipo de software, em atendimento aos itens 5.1 e 5.2 da Portaria SGD/MGI nº 5950, de 2023. O indeferimento em tela não impede que o órgão realize o processo de contratação, inclusive por sistema de Registro de Preços, desde que seja admitido apenas órgãos partícipes e que tais órgãos, além do órgão gerenciador, observem as diretrizes de planejamento da contratação previstas na IN SGD/ME nº 94, de 2022 e na Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.

À consideração do Diretor de Gestão de Recursos de Tecnologia da Informação,

Documento assinado eletronicamente

CRISTIANO JORGE POUBEL  
DE CASTRO

Presidente do SIRT

Documento assinado eletronicamente

LEONARDO TIAGO BARCELOS  
PIRES

Integrante do SIRT

Documento assinado  
eletronicamente

RAFAEL RIBEIRO DOS  
SANTOS

Integrante do SIRT

Documento assinado eletronicamente

JÚLIO CÉSAR PROENÇA

Integrante do SIRT

De acordo, encaminha-se ao MinC para ciência e observância dos apontamentos registrados.

Documento assinado eletronicamente

LUIZ AUGUSTO FONSECA MONFARDINI

Diretor



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano Jorge Poubel de Castro**, **Coordenador(a)-Geral**, em 25/03/2025, às 08:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Augusto Fonseca Monfardin**, **Diretor(a)**, em 25/03/2025, às 09:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Tiago Barcelos Pires**, **Analista em Tecnologia da Informação**, em 25/03/2025, às 11:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Júlio César Proença**, **Analista em Tecnologia da Informação**, em 25/03/2025, às 11:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Ribeiro Dos Santos**, **Especialista em Infraestrutura de Tecnologia da Informação**, em 25/03/2025, às 11:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **49431166** e o código CRC **D2F4235B**.

Referência: Processo nº 19974.002189/2024-71

SEI nº 49431166