

Número do Documento de Formalização da Demanda: 8/2025

1. Informações Gerais

Área requisitante	Data da conclusão da contratação	UASG	Editado por
Subsecretaria de Tecnologia da Informação - STI	01/10/2025 00:00	200005	RODRIGO ALBERNAZ BEZERRA

Descrição sucinta do objeto

Contratação de Serviços de Suporte de Infraestrutura de TIC (Service Desk).

Justificativa da prioridade

Atuação em todas as secretarias e unidades do MJSP, de atendimento aos serviços de TIC internos do Ministério. Vencimento do Contrato 40/19.

2. Justificativa de Necessidade

2.1 A Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação- STI tem constatado nos últimos anos um aumento das demandas dos diversos órgãos integrantes da estrutura do MJSP por soluções de tecnologia da informação e comunicação, tornando-se imprescindível a busca por soluções que ofereçam uma Infraestrutura tecnológica robusta, escalável, corporativa e atualizada com o mercado.

2.2 Diante do exposto, constata-se que a evolução dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tem implicado no aumento da demanda por serviços técnicos especializados, que possuem natureza continuada, uma vez que são altamente relevantes para manter a infraestrutura de suporte técnico aos usuários do MJSP, na manutenção da qualidade dos serviços nos sistemas informatizados legados e dos dados corporativos do MJSP, em especial, no atendimento às soluções tecnológicas de apoio ao negócio do Ministério e seus Órgãos singulares que operam no MJSP e nas suas unidades descentralizadas, localizadas em outras Unidades da Federação.

2.3 O Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização tem como escopo o desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

2.4 É importante destacar que os serviços são imprescindíveis para a continuidade das atividades das diversas áreas de negócio do MJSP. A ausência das funcionalidades descritas nessa contratação afetará toda a infraestrutura de TIC.

2.5 Conforme determinado pelo Planejamento Estratégico do MJSP em vigência, é objetivo estratégico "Fortalecer e ampliar a estrutura e os serviços de TIC" e que tem como indicador estratégico o "Percentual de disponibilidade dos serviços estratégicos de Tecnologia da Informação e Comunicação" com uma meta de 99% anual. Tal consolidação depende da adoção de boas práticas de gestão e governança de TI, tais como as difundidas através dos frameworks ITIL v4 e COBIT v5, e a sua internalização institucional. A STI vem progressivamente investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento da infraestrutura de TIC, e a presente contratação será o reflexo deste contínuo investimento, pois permitirá a manutenção da adoção de metodologias capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente aos usuários.

2.6 No Regimento Interno do Ministério da Justiça e Segurança Pública - Portaria nº 260/2022 de 28 de dezembro de 2022, em seu artigo 128, compete à área de TIC:

"Art. 128. À Divisão de Suporte ao Usuário compete:

I - prestar suporte em recursos de tecnologia da informação e comunicação aos servidores do Ministério, garantindo sua disponibilidade de acordo com os níveis de serviços estabelecidos;

II - gerenciar o uso dos recursos de tecnologia da informação e comunicação, tais como impressoras, estações de trabalho e respectivos aplicativos instalados;

III - fornecer, controlar, fiscalizar e orientar o correto uso dos recursos de tecnologia da informação e comunicação;

IV - receber, instalar, remanejar, configurar, tornar funcional e manter recursos de tecnologia da informação de acordo com suas especificações originais e características desejadas no ambiente do Ministério;

V - registrar e controlar a demanda de atendimento, que envolva recursos de tecnologia da informação e comunicação; e

VI - projetar soluções de modernização e ampliação dos recursos de tecnologia da informação e comunicação, contendo especificações técnicas dos elementos como estações de trabalho, software básico e serviços de impressão."

2.7 Por esse trecho do Regimento Interno observa-se a necessidade da disponibilização do suporte em recursos de TIC para os servidores do MJSP para o devido cumprimento das obrigações da unidade, responsável pela prestação de suporte aos servidores do MJSP e gerenciamento dos recursos de TIC.

2.8 A contratação de serviços técnicos especializados de TIC é a forma utilizada pela Administração Pública Federal (APF) para garantir a sustentação e o provimento de serviços de TI aos seus usuários e ao público em geral. Os contratos de terceirização de TIC são necessários para que os órgãos da Administração Pública obtenham os serviços com a qualidade necessária, o que requer muitas vezes um nível de especialização em determinadas áreas de conhecimento que não está disponível no seu quadro de servidores.

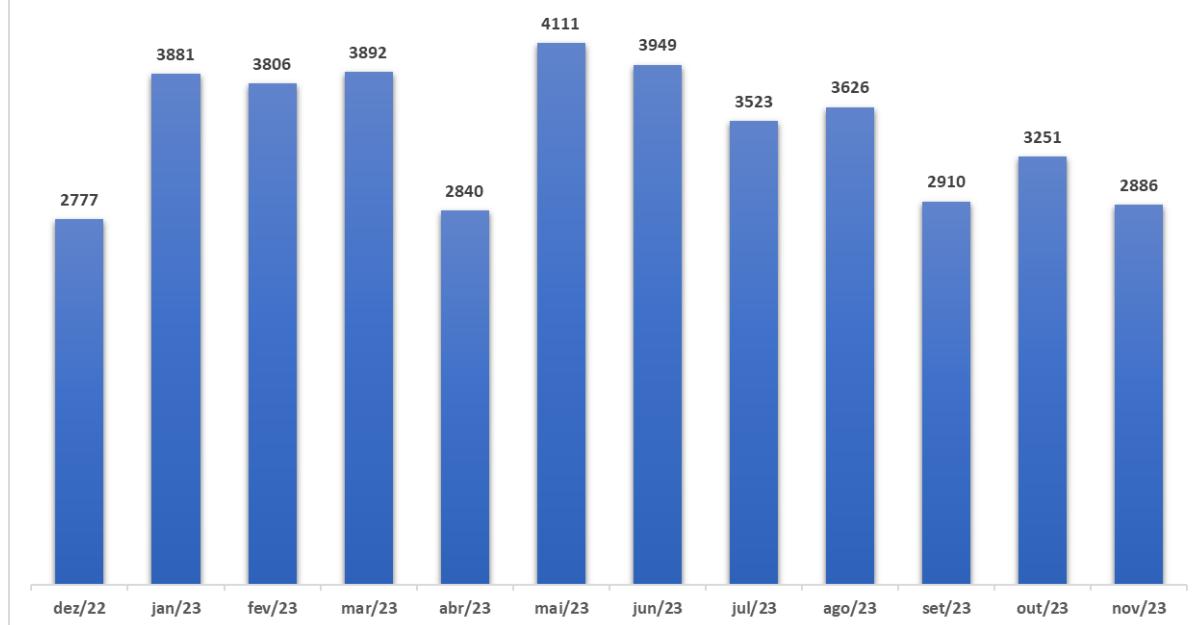
2.9 Atualmente a estrutura física para atendimentos aos usuários do MJSP possui a seguinte disposição:

Nº	UNIDADES	ENDEREÇOS	ESTADO
1	MJSP – PALÁCIO DA JUSTIÇA	ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF	DF
2	MJSP – ANEXO I	ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF	DF
3	MJSP – ANEXO II	ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF	DF
4	CICCN – SENASP	SETOR POLICIAL – ÁREA 05 – QUADRA 03 – BLOCO H – BRASÍLIA/DF	DF
5	FORÇA NACIONA - GAMA	ÁREA ESPECIAL Nº 02 – SETOR SUL DO GAMA/DF	DF
6	FORÇA NACIONAL - CRUZEIRO VELHO	SRS C – COMERCIAL B – CRUZEIRO VELHO/DF	DF
7	ANPD	SCN – BRASÍLIA/DF - SHOPPING ID	DF
8	SENAPPEN	ED.VICTORIA – QUADRA 03 – SCN – BRASÍLIA/DF	DF
09	PENITENCIÁRIA FEDERAL DE BRASÍLIA	Rodovia DF 465 - km 01 - Fazenda Papuda - São Sebastião-DF - CEP:70297-400	DF
10	PENITENCIÁRIA FEDERAL DE RONDÔNIA	BR 364 – SÍTIO BOA ESPERANÇA – PORTO VELHO/RO	RO
11	PENITENCIÁRIA FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL	AVENIDA HENRIQUE BERTIM – CAMPO GRANDE/MS	MS
12	PENITENCIÁRIA FEDERAL DO PARANÁ	ÁREA RURAL – CATANDUVAS/PR	PR
13	PENITENCIÁRIA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE	KM 12 – RODOVIA ESTADUAL – MOSSORÓ/RN	RN
(Previsão, em construção)	PENITENCIÁRIA FEDERAL DE CHARQUEADAS	Estrada Municipal Nelson Grings, s/n, Área 02, Lote 1700, Quadra 606, Loteamento Distrito Industrial - Charqueadas - RS - 96745-000	RS

2.10 O suporte técnico aos usuários se dará nas modalidades remota ou presencial, para todos os pontos físicos, à critério do CONTRATADO desde que cumpra o Acordo de Nível de Serviços - SLA da contratação.

2.11 Na estrutura física listada o MJSP presta atendimento à cerca de 5.274 (cinco mil duzentos e setenta e quatro) usuários pessoa física. Atualmente a STI atende uma média de 3454 (três mil quatrocentos e cinquenta e quatro) chamados mensais nas atividades de suporte a hardware, a software e aos serviços de atendimento aos usuários da rede corporativa do MJSP. Os chamados para atendimentos técnicos são registrados no portal SATI (<https://sati.mj.gov.br>), que foi implementado com a solução CITSMART. Além do portal SATI, os chamados podem ser registrados pelos usuários por meio do telefone (61) 2025-2200, e da ferramenta de Chatbot "Júlia". A tabela abaixo apresenta o quantitativo mensal de chamados dos últimos 12 meses no MJSP:

Chamados atendidos nos últimos 12 meses - Período Dez/22 - Nov/23



2.12 Pela tabela acima verifica-se um total de chamados de 41452 (quarenta e um mil quatrocentos e cinquenta e dois) no período de 12 meses entre Dezembro de 2022 e Novembro 2023, registrando a média mensal de 3454 (três mil quatrocentos e cinquenta e quatro) chamados. Cabe salientar que um chamado pode gerar uma ou diversas execuções. Citam-se 2 (dois) exemplos:

- Exemplo 1: Um chamado para instalar determinado software em 100 Desktops. Será realizada uma demanda com a criação de um script e a sua execução, totalizando duas execuções.
- Exemplo 2: Um chamado para remanejamento de 50 Desktops. Será necessário desinstalar os equipamentos de um local e reinstalar em um outro local, gerando assim 50 execuções de desinstalação e mais 50 execuções de reinstalação no novo local.

2.13 Dessa forma, a CONTRATADA deve mensurar o custo de atendimento do número de chamados englobando os tipos de variância que podem vir a ocorrer. A tabela abaixo apresenta a evolução do parque tecnológico do Ministério de Justiça e Segurança Pública ao longo do período de execução do atual Contrato:

Categoria/Ativos	Qdde jun /2020	Qdde jun /2021	Qdde jun /2022	Qda jun /2023	Qdde jul /2023	Qdde ago /2023	Qdde set /2023	Qdde out /2023	Qdde nov /2023
Host Físico no Datacenter	81	81	65	62	62	62	62	62	62
Sistemas Operacionais de Servidores	988	944	902	951	951	951	945	953	1005
Ativos de Rede (Switch e Roteador)	270	420	453	440	440	440	438	438	438
Appliance de Segurança (Firewall, IDS, IPS, Proxy, AntiSpam e Balanceador)	14	21	27	30	30	30	30	30	30
Armazenamento (quantidade de equipamentos)	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Estação de Trabalho do Usuário do MJSP	4.364	4.149	4.008	4.737	4.737	4.765	4765	3943	3959
Servidor de Aplicação	310	324	576	519	519	519	519	797	797
Usuários (Pessoa Física)	4.980	4.993	5.519	5.006	5.006	5.006	5.213	5.259	5.274

2.14 O atual Contrato nº 40/2019 (10267604), com a empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, possui valor global de R\$ 10.422.406,23 (dez milhões, quatrocentos e vinte e dois mil, quatrocentos e seis reais e vinte e três centavos), é baseado no modelo de valor fixo mensal, e se encontra no seu 5º Termo Aditivo, último ciclo de prorrogação. O referido período termina no dia 20 de novembro de 2024.

2.15 A presente contratação, deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, de acordo com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

2.16 O **Valor Fixo Mensal** pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas do ambiente do cliente e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos esperados em um contrato de atendimento. Define-se um volume estimado mensal de atendimentos considerando-se, principalmente, o número total de estações de trabalho, o número total de usuários, a complexidade do ambiente computacional das unidades e as características dos diferentes serviços a serem executados além dos dados históricos. As atividades serão divididas por torres de atendimento e cada categoria de atividade será quantificada de forma independente. Cabe salientar que o modelo adotado não prevê a vinculação de mão de obra mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços.

2.17 Nesta forma de remuneração, cada OS é expedida contendo a média mensal do valor integral definido para o contrato. Ao final do período, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e às possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva OS. Por fim, os valores relativos às retenções e penalidades são descontados do valor original da OS, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS encerrada.

2.18 Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços, gerando um incentivo para a **disponibilidade ininterrupta**, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC da APF por parte do usuário, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços. Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria CONTRATADA tem interesse na melhoria dos processos. O modelo de contratação proposto ajuda na redução do esforço de fiscalização e privilegia o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante. Por outro lado, apresenta forte rigidez orçamentária, com risco elevado ao equilíbrio da relação contratual e à economicidade da contratação, uma vez que o preço dos serviços mensais é previamente definido, independentemente da quantidade de serviços efetivamente executados.

2.19 O suporte técnico ao usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede do MJSP e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC. As torres de atendimento previsto visam atender aos seguintes serviços:

- Atendimento Remoto ao Usuário;
- Atendimento Presencial ao Usuário;
- Apoio à Governança de TIC para a área de infraestrutura;
- Serviços de Rede e Domínio Microsoft;
- Serviços de Banco de Dados;
- Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas;
- Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância;
- Apoio a Processos de Segurança da Informação;
- Aplicações, Sistemas Operacionais, Armazenamento de Dados e Orquestração de Servidores;
- Apoio ao Gerenciamento de Identidades;
- Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações;
- Infraestrutura Física de Data Center.

2.20 É de suma importância a contratação de empresa com estrutura de trabalho baseada na ITIL para continuidade do processo de maturidade na gestão de serviços preterido pela STI, com o objetivo de gerenciar serviços de TIC internos e contratados pelo MJSP. A presente contratação manterá a concepção de gestão baseada em Governança de Tecnologia da Informação e nas melhores práticas que estão sendo adotadas pela Administração Pública, fundamentalmente a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

2.21 A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TI recomendadas pelo ITIL v4. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, consequentemente, melhor qualidade. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL v4. O primeiro nível é o atendimento através do centro de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido, poderá ser escalado para o segundo nível de atendimento ao usuário. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é responsável pela prestação dos serviços de sustentação, gestão, instalação, configuração, atualização, manutenção e operação da infraestrutura de TIC. O emprego do modelo ITIL em uma organização proporciona a redução de custos operacionais, já que desestimula a utilização de uma vasta equipe, privilegiando a formação de um quadro restrito e bem capacitado, de alta produtividade e custo otimizado. O modelo busca também contornar situações de paralisação de serviços de TIC causados pela ocorrência de incidentes.

2.22 O modelo definido pelo MJSP possibilitará a continuidade da sua modernização tecnológica e funcional, possibilitando o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico, no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pela área de TIC do MJSP;

2.23 Salienta-se que, a presente contratação irá trazer uma série de benefícios ao Ministério, sendo que um deles diz respeito à agregação de valor aos serviços e produtos desenvolvidos, com transferência de tecnologia ao órgão através da elaboração e melhoria dos processos de atendimento e com a construção da base de conhecimento de incidentes, problemas e causas raiz. Destaca-se que o MJSP pretende com esta contratação seguir na modernização dos serviços de suporte técnico remoto e presencial, fato que proporciona um melhor aproveitamento do sistema de gestão dos serviços de suporte técnico, bem como maior controle, acompanhamento e gestão dos serviços, de forma, a atender as diretrizes do Governo Federal.

2.24 Levando em consideração a quantidade de atendimento realizado todos os meses e com o objetivo de manter o pleno funcionamento dos recursos e serviços do ambiente de TIC do Ministério e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos seus usuários, de forma a apoiá-los tempestivamente nos processos de trabalho e em suas atividades finalísticas, garantindo o pronto atendimento às demandas, torna-se indispensável à contratação dos serviços, uma vez que a paralisação do fornecimento dos mesmos poderá trazer prejuízos à Administração Pública e à sociedade.

2.25 Alinhamento ao PDTIC 2024-2027

2.25.1 Compete a esta unidade verificar se a demanda está prevista no Plano Diretor de TIC 2020-2023 desta pasta. Nesse sentido, após análise, a Divisão constatou que a demanda acima está contemplada no PDTIC, conforme relação abaixo:

Necessidade de TIC	Código da Necessidade
Serviços de Service Desk, atendimento de 1º, 2º e 3º níveis aos usuários de TIC e suporte à Infraestrutura de TIC	N4339

3. Materiais/Serviços

3.1 Materiais

Nenhum material incluído.

3.2 Serviços

Nº do item Grupo	Descrição	Qtd	Val. unit. (R\$)	Val. total (R\$)
1	SERVIÇOS AUXILIARES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)		1,00	35.000.000,00

4. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

LEONARDO GARCIA GRECO

Integrante Requisitante

Despacho: Contratação sob alçada da CSTIC/CGISE/STI.

MATEUS OLIVEIRA LOPES DA SILVA

Integrante Técnico

SOLANGE BERTO DE MEDEIROS

Autoridade Máxima de TIC

5. Acompanhamento

Id Acompanhamento	Responsável	Data
-------------------	-------------	------

1 Lançamento do PSA 25 STI 2 ^a Revisão.	RODRIGO ALBERNAZ BEZERRA	14/03/2025 06:44
2 Lançamento do PSA 25 STI 2 ^a Revisão.	RODRIGO ALBERNAZ BEZERRA	12/03/2025 20:23
3 Lançamento do PSA 25 STI 2 ^a Revisão.	RODRIGO ALBERNAZ BEZERRA	12/03/2025 20:23
4 Lançamento do PSA 25 STI.	RODRIGO ALBERNAZ BEZERRA	06/03/2025 08:52

6. Relacionamentos

Nenhum relacionamento encontrado.