

MJ-CGS-COORDENACAO GERAL DE LOGISTICA/DF

Estudo Técnico Preliminar 57/2024

1. Informações Básicas

Número do processo: 08006.000740/2023-01

2. Descrição da necessidade

2.1 A necessidade da contratação se justifica pela natureza continuada dos serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação - TIC, especialmente considerando o término da vigência do Contrato Administrativo nº 40/2019 (10267604), previsto para 20 de novembro de 2025. Sem a substituição deste contrato, o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) corre o risco de ficar privado dos serviços essenciais de sustentação da infraestrutura de TIC e do suporte ao atendimento dos usuários, imprescindíveis para atender às demandas diárias do Órgão e garantir o pleno funcionamento das suas atividades.

2.2 Os serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC 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.

2.3 O atual Contrato nº 40/2019 (10267604), celebrado com a empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, possui um valor global de R\$ 10.692.432,65 (dez milhões, seiscentos e noventa e dois mil quatrocentos e trinta e dois reais e sessenta e cinco centavos) e vigência anual. Este contrato adota o modelo de pagamento por valor fixo mensal, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS). Atualmente, o contrato encontra-se em seu 5º Termo Aditivo, que consiste em uma prorrogação excepcional do prazo de vigência, compreendido entre 21 de novembro de 2024 e 20 de novembro de 2025, ou até a conclusão de novo procedimento licitatório, conforme disposto no art. 57, § 4º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

2.4 A presente contratação, deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços, de acordo com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, alterada pela portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024, que institui o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, e estabelece, em seu Capítulo I, que:

" Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

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

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

2.5 O modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC, levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos, necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço (NMS).

2.5.1 Durante a realização deste estudo, a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos publicou, sem aviso prévio ou consulta pública aos Órgãos do SISP, a Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024. Essa portaria incluiu dois novos anexos e promoveu alterações em cerca de 40 itens da portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, entrando em vigor na data de sua publicação. Diante desse cenário, a Equipe de Planejamento da Contratação empenhou todos os esforços para realizar os ajustes necessários, de modo a adequar o presente estudo ao novo modelo estabelecido pela portaria recém-publicada e imediatamente vigente, garantindo a conformidade com as novas diretrizes.

2.5.2 Assim, sempre que a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, for mencionada neste Estudo, serão consideradas também as alterações introduzidas pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024.

2.6 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 Administração Pública Federal (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.

2.7 A modalidade de contratação proposta na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 apresenta diversas vantagens à instituição, destacando-se:

2.7.1 Garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação dos serviços baseados em TIC do MJSP.

2.7.2 Prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do MJSP.

2.7.3 Maior transparência, agilidade e previsibilidade no processo de planejamento da contratação, com a utilização de valores padronizados para estimativa de preços dos perfis profissionais, bem como definição do valor de referência da contratação.

2.7.4 A execução dos serviços está vinculada a critérios objetivos de qualidade e resultados.

2.7.5 Adoção de práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps.

2.8 O objeto do presente estudo apresenta o seguinte alinhamento estratégico:

2.8.1 Alinhamento com o Plano de Contratações Anual de 2025

2.8.1.1 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual de 2025 - MJSP, conforme tabela a seguir, bem como pode ser consultado através do link do PNCP (<https://pncp.gov.br/app/pca/00394494000136/2025/26>):

Classe/Grupo	DFD nº	Valor previsto da Contratação
1 - SERVIÇOS AUXILIARES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	8/2025	R\$ 35.000.000,00

2.8.2 Alinhamento com Estratégias de Governo

2.8.2.1 De acordo com o Planejamento Estratégico Institucional 2024-2027 (PEI 2024-2027), o MJSP possui os seguintes objetivos estratégicos, entre outros:

- Promover o acesso à justiça e proteger os direitos do cidadão, inclusive os digitais e os dados pessoais (OE. PEI.02);
- Potencializar e aprimorar a estrutura e os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (OE. PEI.09).

2.8.2.2 A Estratégia Federal de Governo Digital 2024-2027 (EFGD 2024-2027), formalizada pelo Decreto 12.198/2024 e Portaria SGD/MGI nº 6.618 /2024, está organizada em princípios, objetivos e iniciativas que nortearão a transformação do governo por meio do uso de tecnologias digitais e estabelece entre seus objetivos:

- Prover serviços públicos digitais personalizados, simples, de forma proativa e centrados no cidadão (EFGD. 01);
- Aperfeiçoar a governança de dados e a interoperabilidade (EFGD. 03);
- Fomentar o uso inteligente de dados pelos órgãos do governo (EFGD. 06);
- Desenvolver habilidades digitais dos servidores (EFGD. 08);
- Elevar a maturidade e a resiliência dos órgãos e das entidades em termos de privacidade e segurança da informação (EFGD. 09);
- Aprimorar processos de negócio da gestão pública (EFGD. 15);

2.8.2.3 O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2024-2027 – PDTIC 2024-2027 (SEI nº 31081525), aprovado pelo Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação – CGDSIC do MJSP em sua 11ª reunião ordinária (SEI nº 31081526), traz o planejamento de TIC desenvolvido nos níveis estratégico e tático entre a área de TIC e as áreas finalísticas do órgão, alinhado aos objetivos estratégicos do PEI 2024-2027 do MJSP, de forma a orientar a aplicação dos recursos disponíveis de TIC com racionalidade, sustentabilidade, flexibilidade, agilidade e eficiência.

2.8.2.4 O PDTIC 2024-2027 possui abrangência aos órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública e aos órgãos específicos singulares, à exceção de Polícia Federal – PF, Polícia Rodoviária Federal – PRF, Conselho Administrativo de Defesa Econômica – CADE e Agência Nacional de Proteção de Dados – ANPD, que possuem PDTIC próprios.

2.8.2.5 Entre as diretrizes estabelecidas no PDTIC 2024-2027 está o fortalecimento e ampliação da estrutura e serviços de TI, por meio de investimento em recursos de TIC, visando o aumento da produtividade, a otimização dos recursos humanos utilizando inteligência artificial e aumento dos processos de segurança da informação, segurança e governança dos dados.

2.8.2.6 O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2027, segue as diretrizes do DECRETO Nº 12.198, DE 24 DE SETEMBRO DE 2024.

Cód. Necessidade	Descrição	Ação nº
N4339	Serviços de Service Desk, atendimento de 1º, 2º e 3º níveis aos usuários de TIC e suporte à Infraestrutura de TIC	A0456

2.8.3 Alinhamento a Plataforma gov.br - Inciso III, art. 6º da IN SGD 94/2022

2.8.3.1 A Contratação está alinhada com o DECRETO Nº 11.797, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2023, que dispõe sobre o Serviço de Identificação do Cidadão e sobre a governança da identificação das pessoas naturais no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, institui a Câmara-Executiva Federal de Identificação do Cidadão - Cefic.

2.8.3.2 Os serviços que se pretende contratar levam em consideração as questões da segurança da informação, da ética, e os preceitos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

2.8.3.3 Por ser órgão também com atribuições de segurança pública, as especificações dos serviços, os requisitos de segurança e de privacidade da informação, e as necessidades de negócios, levam em consideração o possível compartilhamento de dados entre as instituições públicas.

2.8.3.4 Em observação ao art. 3º do Decreto nº 8.540/15:

2.8.3.4.1 Trata-se de contratação de serviço essencial para o Órgão, com impacto positivo sobre a sociedade como um todo, a falta dos serviços pode inviabilizar as atividades do Ministério da Justiça e Segurança Pública no exercício de suas funções institucionais.

2.9 A STI não dispõe de quadro próprio de pessoal especializado em TI em quantidade suficiente para a execução dos serviços, por isso existe a necessidade da contratação proposta no objeto do Documento de Formalização da Demanda (SEI nº 26959590). Cabe informar que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, conforme descrito abaixo:

"Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:

I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento,

coordenação, supervisão e controle;

II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em

risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;

III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de

aplicação de sanção; e

IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.

§1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado."

2.10 A pretendida contratação se enquadra como solução de TIC conforme disposto no inciso VII do art. 2º da Instrução Normativa nº 94/2022: conjunto de bens e/ou serviços que apoiam processos de negócio mediante a conjugação de recursos de TIC, de acordo com as premissas definidas no Anexo II desta Instrução Normativa.

2.10.1 O objeto da contratação não se enquadra nas vedações previstas nos artigos 3º, 4º e 5º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

2.11 Ademais, os serviços a serem contratados 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 órgão, em especial, no atendimento às soluções tecnológicas de apoio ao negócio do Ministério e suas Unidades Descentralizadas, localizadas em outras Unidades da Federação.

2.12 Por fim, tendo em vista que a demanda em questão se trata de um serviço continuado e visando o cumprimento do Princípio da Continuidade do Serviço Público, entende-se necessária a contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, a fim de que haja a continuidade dos serviços visando garantir sua regularidade e a missão institucional do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

2.13 Motivação/Justificativa

2.13.1 O Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP é um órgão da administração pública federal direta, que tem dentre suas competências a defesa da ordem jurídica, dos direitos políticos e das garantias constitucionais; a coordenação do Sistema Único de Segurança Pública; e a defesa da ordem econômica nacional e dos direitos do consumidor. O MJSP atua também no combate ao tráfico de drogas e crimes conexos, inclusive por meio da recuperação de ativos que financiem essas atividades criminosas ou dela resultem, bem como na prevenção e combate à corrupção, à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. A íntegra das competências regimentais do MJSP pode ser verificada no Decreto nº 11.348, de 1º de janeiro de 2023.

2.13.2 O MJSP possui diversos sistemas críticos de TIC, essenciais para o funcionamento do órgão e para a implementação das políticas públicas sob sua responsabilidade. Entre esses sistemas estão o E-CERTIDÃO, ORCRIM, SISCONARE, SISDEPEN, PROCONSUMIDOR, CÓRTEX, Consumidor.gov,

Celular Seguro, entre outros. Esses sistemas operam na infraestrutura de TIC do órgão, que está hospedada tanto em seus data centers principais, localizados em Brasília, quanto em nuvens públicas. Abaixo, são detalhados alguns dos sistemas para ilustrar a importância do ambiente de TIC do órgão:

SISTEMA	DESCRIÇÃO
E-CERTIDÃO	Sistema de Emissão eletrônica de Certidões Negativas e Positivas de Naturalização pela página eletrônica Institucional do Ministério da Justiça. A Certidão Negativa de Naturalização serve para informar que não consta registro de naturalização em nome da pessoa pesquisada junto ao Departamento de Migrações/SNJ/MJSP.
ORCRIM	O Sistema de Controle de Organizações Criminosas – ORCRIM – é uma solução transacional para cadastramento, busca e cruzamento de informações acerca do crime organizado no Brasil e seus membros ativos ou parceiros. Espera-se que com o desenvolvimento desse sistema obtenha controle da influência e presença de seus membros dentro de unidades prisionais ou mesmo fora delas, de forma a atacar suas unidades e pessoas “chaves”, reduzindo a criminalidade no país com um enfrentamento cada vez mais efetivo e inteligente contra o crime organizado.
SISCONARE	Sistema para cadastro e controle de refugiados que entram no País. Este sistema também permite realizar entrevistas, decisões na plenária e autorizações de viagem para os refugiados.
SISDEPEN	O Sistema de Informações do Departamento Penitenciário Nacional - SISDEPEN é uma ferramenta fornecida pelo Ministério da Justiça com a finalidade de coletar informações padronizadas para um eficaz mapeamento do sistema penitenciário no País. As informações coletadas estarão à disposição dos usuários para apoio à gestão prisional, formulação de políticas públicas e acompanhamento do cumprimento da pena privativa de liberdade, da prisão cautelar e da medida de segurança.
PROCONSUMIDOR	O ProConsumidor é um sistema de apoio ao consumidor, por meio do qual é possível realizar o registro de reclamações, denúncias e verificar consultas de procedimentos em andamento, relacionados a demandas consumeristas administrativas.
CÓRTEX	Plataforma que tem como objetivo, apoiar as atividades do operador SUSP, permitindo a consulta de alvos móveis, o monitoramento de alvos de interesse de segurança pública e recebimento de alertas de alvos com indicativo de criminalidade por sensores que possuem a tecnologia capaz de enviar tais informações.
Consumidor.gov	O Consumidor.gov.br é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet.
SINESP Agente de Campo	Aplicativo móvel para uso policial, que facilita e fornece maior segurança e assertividade no processo de abordagem, pois possibilita fazer um conjunto de buscas em bases nacionais da segurança pública
SINESP CIDADÃO MOBILE	Aplicativo móvel de acesso público, que visa aproximar o cidadão das políticas e ações de segurança pública, permitindo aos seus usuários realizarem consultas sobre mandados de prisão em aberto, veículos com restrições, pessoas desaparecidas, procurados pela justiça, além de promover a participação cidadão.
Identidade Funcional Nacional	Sistema que faz a criação e gestão do documento único de identidade funcional (físico e digital) dos profissionais da área de segurança pública e de defesa social. A principal função deste sistema é fazer o gerenciamento das identidades funcionais.
Migrante WEB	Sistema de Gestão e Controle de Imigração - gestão e controle para o imigrante trabalhar no Brasil, com vínculo empregatício ou não.
Celular Seguro	Aplicativo destinado a agilizar a comunicação do registro de sinistros de aparelhos móveis, para posteriores tratativas necessárias, oferecendo assim proteção da Cidadania Digital e diminuição do prejuízo financeiro do indivíduo e das instituições financeiras. Possibilita ao cidadão brasileiro a realização do registro do seu celular para que, em casos de roubo e furto, possa realizar o registro e solicitação de bloqueio.
SINESP (CAD 3, Delegacia Virtual – DEVIR, Integração, Procedimento Policial Eletrônico, Segurança, Placas Vinculadas / Reservadas, INFOSEG (INFOX), Agente de Campo)	O Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública, Prisionais, de Rastreabilidade de Armas e Munições, de Material Genético, de Digitais e de Drogas (Sinesp) é uma plataforma de informações integradas, que possibilita consultas operacionais, investigativas e estratégicas sobre segurança pública, implementado em parceria com os entes federados. Ele foi criado através pela Lei 12.681, de 04 de julho de 2012 e, com a publicação da Lei 13.675, de 11 de junho de 2018, o Sinesp firmou-se como um dos meios e instrumentos para a implementação da Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS) instituindo-se o Sistema Único de Segurança Pública (Susp).

2.13.3 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.

2.13.4 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 institucionais 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.

2.13.5 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 do Ministério.

2.13.6 Conforme determinado pelo Planejamento Estratégico do MJSP vigente, 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 2019, e a sua internalização institucional.

2.13.7 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.

2.13.8 No Regimento Interno do Ministério da Justiça e Segurança Pública - Portaria nº 260/2022 de 28 de dezembro de 2022, em seu artigo 115, compete à área de TIC:

" Art. 115. À Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação compete:

I - planejar, coordenar e supervisionar a execução das atividades relacionadas com o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP no âmbito do Ministério;

II - promover a articulação com os órgãos centrais do sistema federal referido no inciso I e informar e orientar os órgãos integrantes da estrutura do Ministério e da entidade a ele vinculada quanto ao cumprimento das normas estabelecidas;

III - elaborar e consolidar as políticas, os planos e os programas das atividades de sua área de competência e submetê-los à decisão superior;

IV - acompanhar e promover a avaliação de programas, projetos e atividades, no âmbito de sua competência;

V - subsidiar o Secretário-Executivo com informações gerenciais, relacionadas à tecnologia da informação e comunicação, no âmbito do Ministério;

VI - exercer as funções de Órgão Setorial, colaborando com o órgão central do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP, na análise e proposições de mecanismos, processos e atos normativos, com vistas ao contínuo aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas no âmbito do Ministério;

VII - planejar, coordenar, implementar, acompanhar, supervisionar, orientar, controlar e gerir os programas e projetos que envolvam tecnologia da informação e comunicação do Ministério, observadas as diretrizes, padrões e normas emanadas do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Governo Federal;

VIII - planejar, coordenar e executar o desenvolvimento, a implantação e a manutenção de sistemas de informação e comunicação institucionais, de infraestrutura computacional, de data lake, de big data, de barramentos de dados, de bases de dados, de inteligência artificial e dos serviços de tecnologia da informação e comunicação, bem como das demais atividades de tecnologia da informação e comunicação;

IX - coordenar e supervisionar a elaboração, a execução e a avaliação das ações relativas ao Planejamento de tecnologia da informação e comunicação, em consonância com a Estratégia de Governança Digital - EGD, no âmbito do Ministério, de acordo com o planejamento estratégico, tático e operacional, com vistas a subsidiar a definição das prioridades de gestão da tecnologia da informação e comunicação;

X - planejar as contratações e aquisições relativas à tecnologia da informação e comunicação do Ministério, inclusive o planejamento da elaboração e o acompanhamento do orçamento correspondente;

XI - planejar, elaborar, executar e promover a estratégia da governança de tecnologia da informação e comunicação e política de segurança da informação e comunicação e de segurança cibernética, no âmbito do Ministério;

XII - promover a inovação por meio da prospecção e integração de novas tecnologias de informação e comunicação, no âmbito do Ministério;

XIII - planejar as contratações e aquisições relativas à capacitação em tecnologia da informação e comunicação no Ministério;

XIV - promover ações visando a garantia da disponibilidade, da integridade, da confidencialidade, da autenticidade, da qualidade, e da interoperabilidade dos processos, produtos, bases de dados e serviços de tecnologia da informação e comunicação, no âmbito do Ministério;

XV - contribuir, em sua área de atuação, para a melhoria dos processos informacionais, da tecnologia, da governança e da gestão de serviços, da segurança da informação e da prospecção de novas alternativas de soluções, em articulação com instituições nacionais e internacionais;

XVI - representar institucionalmente o Ministério em comitês, conselhos e eventos nacionais e internacionais relacionados com inovação ou tecnologia da informação e comunicação; e

XVII - emitir, previamente à celebração, renovação ou aditativação, parecer sobre a viabilidade técnica de Termos de Execução Descentralizada, Termos de Cooperação, Termos de Cooperação Técnica Internacional e demais instrumentos congêneres, cujo objeto envolva o fornecimento de solução de tecnologia da informação."

2.13.9 A contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC é a forma utilizada pela Administração Pública Federal para garantir a sustentação e o provimento de serviços de TIC 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.

2.13.10 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 NACIONAL - 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

2.13.11 O suporte técnico aos usuários se dará nas modalidades remota ou presencial, para todos os pontos físicos, de acordo com o especificado para cada perfil profissional e respectiva categoria de serviço.

2.13.12 Na estrutura física listada, o MJSP presta atendimento à cerca de 5.461 (cinco mil quatrocentos e sessenta e um) usuários pessoa física. Atualmente a STI atende uma média de 3362 (três mil e trezentos e sessenta e dois) chamados mensais nas atividades de suporte técnico e atendimento

aos usuários e operação de infraestrutura de TIC 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 pela ferramenta de Chatbot "Júlia".

2.13.13 A tabela abaixo apresenta a evolução do parque tecnológico do Ministério de Justiça e Segurança Pública ao longo do período de dezembro /2023 a novembro de 2024:

Evolução do Parque Tecnológico do MJSP (12 meses)												
Categoria/Ativos	dez/23	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24
Host Físico no Datacenter	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Sistemas Operacionais de Servidores	1.032	1.014	1.037	1.046	1.025	1.044	1.013	1.017	1.015	1.007	906	907
Ativos de Rede (Switch e Roteador)	438	438	438	438	1763	1769	1769	1754	1754	1754	1754	1754
Appliance de Segurança (Firewall, IDS, IPS, Proxy, AntiSpam e Balanceador)	30	30	30	30	30	30	30	29	29	29	29	29
Armazenamento (quantidade de equipamentos)	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Estação de Trabalho do Usuário do MJSP	3.926	3.926	3.869	3.869	3.892	3.681	3.641	3.837	4.039	4.039	4.039	4.039
Servidor de Aplicação	797	797	764	824	824	824	824	850	395	395	395	395
Usuários (Pessoa Física)	5.126	5.115	5.135	5.355	5.391	5.213	5.541	5.279	5.366	5.383	5.563	5.563

2.13.14 É de suma importância a contratação de empresa com estrutura de trabalho baseada na Information Technology Infrastructure Library - 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.

2.13.15 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 e versões superiores que possam surgir. O primeiro nível é o atendimento através da central 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.

2.13.16 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;

2.13.17 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.

2.13.18 Levando em consideração a quantidade de atendimentos realizados 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.

2.14 Alinha-se que o objeto da contratação é o de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação - TIC, não tratando-se de serviços dentre os dispostos no art. 3º do Decreto nº 9.507, de 2018, inclusive a gestão de processos de TIC e a gestão de segurança da informação. Registra-se, portanto, que a presente contratação não incide nas hipóteses vedadas pelos arts. 3º, 4º e 5º da IN/SGD 94/2022.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
CGISE/STI/SE/MJSP	Leonardo Garcia Greco

4. Necessidades de Negócio

- 4.1 Com a pretendida contratação, será necessário o atendimento das seguintes necessidades de negócio:
- 4.1.1 Implantação e manutenção de Central de Atendimento (Service Desk) unificada, caracterizada como ponto de acesso único para registro, categorização, escalonamento, direcionamento e atendimento de chamados técnicos de TI;
- 4.1.2 Disponibilizar serviços de suporte técnico de TIC para todos os servidores e colaboradores do MJSP, por meio de atendimento remoto e presencial, bem como uso de tecnologia capaz de automatizar tarefas humanas que são repetitivas, reproduzindo os mesmos passos de uma transação humana, utilizando principalmente interações orquestradas de Interface do Usuário;
- 4.1.3 Cumprir os níveis mínimos de serviços e propiciar o aumento na disponibilidade dos serviços e sistemas;
- 4.1.4 Atendimento via portal integrado a ferramenta ITSM, chatbot, telefone e e-mail;
- 4.1.5 Operação e monitoramento dos ativos e serviços de TI do ambiente computacional;
- 4.1.6 Sustentação da infraestrutura necessária à disponibilidade dos serviços e aplicações, alinhada às melhores práticas de mercado e de governo e com o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos;
- 4.1.7 Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes;
- 4.1.8 Assegurar a continuidade do negócio sustentado, considerando o escopo do objeto desta contratação sob a sua responsabilidade técnica;
- 4.1.9 Gerenciamento integrado dos serviços e ativos do ambiente computacional;
- 4.1.10 Criação, verificação e manutenção de scripts e bases de conhecimento de solução de problemas por cada área especializada prevista;
- 4.1.11 Administração e sustentação dos softwares que proveem serviços de bancos de dados, de virtualização, do gerenciamento dos equipamentos e licenciamento existente, da rede de comunicação de dados e da segurança da informação;
- 4.1.12 Aumento da disponibilidade dos serviços de TI, com seu pronto restabelecimento, através do adequado gerenciamento de incidentes e problemas relacionados à infraestrutura, serviços e segurança de TI, bem como à privacidade de dados pessoais;
- 4.1.13 Promover e operacionalizar ações relativas à gestão de Experiência do Usuário (UX - User Experience) e a privacidade e segurança da informação;
- 4.1.14 Disponibilização de acesso tempestivo a informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TI, atendendo aos princípios da transparência e segurança da informação;
- 4.1.15 Crescimento do grau de satisfação dos usuários de TI, com o aprimoramento da percepção da entrega de valor para os servidores e colaboradores do MJSP;
- 4.1.16 Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TI e na prospecção de novas tecnologias;
- 4.1.17 Potencializar a entrega de valor para o cidadão, considerando a otimização da infraestrutura que hospeda os serviços públicos digitais, priorizando os serviços eleitos para transformação digital e de visibilidade pública;
- 4.1.18 Estar em conformidade com o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação, normatizado pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;
- 4.1.19 Prover serviço de qualidade e melhoria da Infraestrutura de TI, que atuará na busca de causas raiz de problemas, na promoção da racionalização de recursos, na melhoria contínua dos serviços, das atividades, processos, relatórios visando a evolução da maturidade das práticas ITIL e dos processos de TI no MJSP. Utilizará de conceitos e boas práticas de gestão tais como: formação e verificação da eficiência e eficácia das bases de conhecimento, emprego do ciclo PDCA (Planejar, Executar, Mensurar\Verificar, Agir) na condução das suas atividades, a projetização de ações evolutivas e inovadoras;
- 4.1.20 Garantir a alta disponibilidade de serviços críticos para a instituição, considerando inclusive a implantação de infraestruturas de apoio ou redundantes para a rápida recuperação de desastres e para garantia da continuidade de negócio.

4.1.21 Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o estabelecido neste documento;

4.1.22 Fornecer soluções tecnológicas como serviço, no seu ambiente ou em nuvem pública e/ou privada, independente da infraestrutura;

4.1.23 Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação;

4.1.24 Aprimorar processos eficientes ITIL de Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio do MJSP.

5. Necessidades Tecnológicas

5.1 As necessidades tecnológicas do MJSP a esta contratação englobam diversos aspectos essenciais para o funcionamento e aprimoramento dos serviços de infraestrutura de TI:

5.1.1 Atualização e manutenção de hardware e software: O Ministério necessita de uma infraestrutura de hardware e software atualizada e bem mantida, garantindo o desempenho adequado dos sistemas e aplicações utilizados. Isso inclui servidores, equipamentos de rede, sistemas operacionais, bancos de dados, entre outros componentes.

5.1.2 Monitoramento e suporte proativo: É fundamental contar com uma equipe dedicada ao monitoramento constante da infraestrutura de TI, identificando proativamente possíveis problemas, falhas ou vulnerabilidades. Além disso, é necessário ter um suporte técnico ágil e eficiente para solucionar incidentes e garantir a disponibilidade dos sistemas.

5.1.3 Segurança da informação: A proteção dos dados e a segurança da informação são de extrema importância para o Ministério. É necessário implementar medidas de segurança adequadas, como firewall, antivírus, criptografia, controle de acesso e políticas de segurança, a fim de mitigar riscos e garantir a integridade e confidencialidade das informações.

5.1.4 Backup e recuperação de dados: A realização de backups periódicos e a implementação de um plano de recuperação de desastres são essenciais para garantir a disponibilidade e a integridade dos dados em caso de eventuais falhas, incidentes ou desastres naturais.

5.1.5 Virtualização e nuvem: A utilização de tecnologias de virtualização e computação em nuvem pode trazer benefícios significativos, como otimização de recursos, escalabilidade, flexibilidade e redução de custos. É importante considerar a implementação de soluções nesses âmbitos, levando em conta as necessidades e demandas do Ministério.

5.1.6 Gerenciamento de serviços de TI: Uma boa gestão dos serviços de TI é fundamental para garantir a eficiência, a qualidade e o alinhamento com as necessidades do Ministério. Isso envolve a definição de processos, indicadores de desempenho, níveis mínimos de serviço (NMS) e a adoção de boas práticas de gestão e governança de TI, tais como as difundidas através dos frameworks ITIL v4 e COBIT 2019, e a sua internalização institucional.

5.1.7 Integração de sistemas: O Ministério pode contar com diversos sistemas e aplicações que precisam se integrar de forma eficiente, garantindo a troca de informações e o compartilhamento de dados entre diferentes áreas e processos. É necessário garantir a interoperabilidade e a compatibilidade dos sistemas para a efetividade das operações.

5.1.8 Ferramenta de ITSM: Para abertura, controle, gerenciamento de demandas, chamados técnicos e tickets de atendimento deverá ser utilizada ferramenta de ITSM do Órgão, sendo papel da CONTRATADA realizar as configurações e gerenciamento necessários para o atendimento dos serviços prestados no Ministério.

5.1.9 Automação de processos e tarefas: Uso de tecnologia para automatizar processos e tarefas relacionadas à entrega, de buscando aumentar a eficiência, reduzir erros, minimizar custos e liberar recursos humanos para tarefas mais estratégicas.

5.2 Dependência Tecnológica e Monopolização de Mercado

5.2.1 A Instrução Normativa SGD nº 94/2022, em seu Anexo I, subitem 1.4.1, estabelece diretrizes para evitar a dependência tecnológica e a monopolização de mercado no âmbito da administração pública. Essa preocupação reflete a necessidade de assegurar que as soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC) adotadas nesta contratação sejam sustentáveis, interoperáveis e promotoras de um ambiente competitivo. Nesse contexto, é essencial que a contratação e o desenvolvimento de soluções priorizem padrões abertos e interoperabilidade, promovendo a pluralidade de fornecedores e prevenindo a concentração de mercado em poucos agentes econômicos.

5.2.2 Atualmente o MJSP possui soluções de TIC que dão suporte ao atual contrato de sustentação de infraestrutura, a exemplo da solução de ITSM - Citsmart, e de monitoramento de infraestrutura - Zabbix, que poderão ser substituídas em outros processos licitatórios em andamento. Desta forma, busca-se tanto evitar dependência tecnológica e monopolização de mercado, quanto encontrar a solução com melhor custo-benefício que atenda às expectativas e necessidades do órgão. As especificações técnicas desta contratação foram selecionadas para permitir tanto a competitividade de mercado, a redução da dependência tecnológica e monopolização de mercado do uso de soluções de TIC, sem olvidar daqueles requisitos técnicos necessários ao atendimento das necessidades do MJSP.

5.2.3. Outro aspecto fundamental é a implementação de práticas de governança que garantam a diversificação de fornecedores e evitem a formação de monopólios. A equipe do MJSP deve ao realizar contratações, realizar estudos de mercado detalhados e fomentar a competição entre empresas, utilização de padrões interoperáveis, além de cláusulas contratuais que impeçam a dependência excessiva de um único fornecedor. Essas ações

fortalecem o ecossistema tecnológico nacional, ampliam a resiliência das operações públicas e contribuem para a criação de um mercado mais justo e dinâmico.

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

6.1 Requisitos Legais

6.1.1 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Institui o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal), Portaria SGD/MGI nº 6680, de 4 de outubro de 2024 que altera a portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e a outras legislações aplicáveis.

6.2 Requisitos de Segurança da Informação

6.2.1 Observar conformidade com o seguinte arcabouço legislativo:

6.2.1.1 Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação;

6.2.1.2 Decreto nº 10.641, de 02 de março de 2021 - Altera o Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, que institui a Política Nacional de Segurança da Informação;

6.2.1.3 Decreto nº 11.856, de 26 de dezembro de 2023 - Institui a Política Nacional de Cibersegurança e o Comitê Nacional de Cibersegurança;

6.2.1.4 Instrução Normativa (IN) GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020 e suas normas complementares - Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;

6.2.1.5 Instrução Normativa (IN) GSI/PR nº 3, de 28 de maio de 2021 e suas normas complementares - Dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;

6.2.1.6 Norma Complementar (NC) nº 05/IN01/DSIC/GSIPR- Disciplina a criação de Equipes de Tratamento e Respostas a Incidentes em Redes Computacionais - ETIR nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;

6.2.1.7 Norma Complementar (NC) nº 08/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para Gerenciamento de Incidentes em Redes Computacionais nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;

6.2.1.8 - Norma Complementar (NC) nº 09/IN01/DSIC/GSIPR - (Revisão 02) Estabelece orientações específicas para o uso de recursos criptográficos em Segurança da Informação e Comunicações, nos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;

6.2.1.9 - Norma Complementar (NC) nº 12/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece diretrizes e orientações básicas para o uso de dispositivos móveis nos aspectos referentes à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta.

6.2.1.10 - Norma Complementar (NC) nº 21/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para o Registro de Eventos, Coleta e Preservação de Evidências de Incidentes de Segurança em Redes nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta.

6.2.2 - Observar as recomendações das normas ABNT aplicáveis à Segurança da Informação (SI):

6.2.2.1 - ABNT NBR ISO 22301:2024 - Sistemas de gestão de continuidade de negócios;

6.2.2.2 - ABNT NBR ISO 22313:2020 - Orientações para uso da NBR 22301, no que tange à segurança e resiliência;

6.2.2.3 - ABNT NBR ISO 27031:2023 - Diretrizes para a prontidão e continuidade dos negócios de tecnologia da informação;

6.2.2.4 - ABNT NBR ISO 23081-1:2019 - Metadados para documentos de arquivo;

6.2.2.5 - ABNT NBR ISO/IEC 27037:2013 - Diretrizes para identificação, coleta, aquisição e preservação de evidência digital;

6.2.2.6 - ABNT NBR ISO/IEC 27002:2022 - Código de prática para controles de segurança da informação;

6.2.2.7 - ABNT NBR ISO/IEC 27014:2021 - Governança de segurança da informação;

6.2.2.8 - ABNT NBR 16167:2020 - Diretrizes para classificação, rotulação e tratamento da informação;

6.2.2.9 - ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 - Código de prática para controles de segurança da informação com base ABNT NBR ISO/IEC 27002, para serviços em nuvem;

6.2.3 - Obedecer à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

6.2.4 - O processo de entrega de serviço deverá passar pelos processos ciclo de vida de desenvolvimento seguro;

6.2.5 - A CONTRATADA deve utilizar o conceito de security by design em todo o ciclo de vida da entrega de soluções;

6.2.6 - A CONTRATADA não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo informação de propriedade da CONTRATANTE, sem autorização;

6.2.7 - A CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade e seus funcionários alocados na prestação de serviços, o Termo de Ciência, conforme modelos disponibilizados pelo CONTRATANTE;

6.2.8 - A CONTRATADA deverá submeter-se aos procedimentos contidos nas normas de segurança corporativa do Ministério da Justiça e Segurança Pública em todos os eventos em que for necessária a presença de seus prepostos e/ou funcionários nas dependências do órgão;

6.2.9 - A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade do CONTRATANTE;

6.2.10 - A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc;

6.2.11 - A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

6.2.12 - A CONTRATADA deverá seguir a Política de Segurança da Informação (POSIN) do MJSP.

6.2.13 - A CONTRATADA deverá realizar processo de gestão de riscos de Segurança da Informação (SI), informando-os nos relatórios mensais à CONTRATANTE.

6.2.14 - A CONTRATADA deverá implementar processos de trabalho nos equipamentos e softwares que possibilitem a rastreabilidade das ações dos seus empregados, bem como das ações dos colaboradores (servidores e terceiros) do CONTRATANTE, por meio de trilhas de auditoria de SI.

6.2.15 - A CONTRATADA deverá atuar na homologação dos softwares utilizados no âmbito do MJSP, de forma a garantir que são seguros e não oferecem riscos à infraestrutura de redes e de TI do MJSP.

6.3 Requisitos de Arquitetura Tecnológica

6.3.1 Para a prestação do serviço, a CONTRATADA deverá operar a solução de ITSM em produção no ambiente da CONTRATANTE, ou a que venha ser adotada pelo MJSP.

6.3.2 Os perfis técnicos definidos atuarão considerando os elementos da infraestrutura de TI do MJSP que se encontram no Anexo II.A - parque tecnológico DO MJSP (SEI 27933314). Ainda, as evoluções tecnológicas relacionadas à infraestrutura de TI e à manutenção de infraestrutura relacionada ao desenvolvimento de sistemas do MJSP deverão ser absorvidas pela CONTRATADA, habilitando seus gestores e técnicos para atuação nas tecnologias futuras que porventura forem operacionalizadas no MJSP ou necessárias para atendimento das necessidades institucionais.

6.4 Requisitos Temporais

6.4.1 O atendimento do serviço de suporte técnico deverá ser prestado em horário comercial e em dias úteis, estabelecendo aqui como sendo de segunda a sexta-feira, das 7:00 (sete horas) da manhã às 22:00 horas (vinte e duas horas), excetuando-se os feriados nacionais. Configura exceção a esta regra o atendimento realizado em regime de sobreaviso visando a resposta a incidentes que possam impactar os usuários ou a infraestrutura, em regime 24/7, conforme detalhamento contido neste Estudo Técnico Preliminar.

6.4.2 Caso necessário, o suporte técnico deverá ser prestado nas dependências do CONTRATANTE, na modalidade on-site, sem ônus adicional ao CONTRATANTE. Em casos de mudanças programadas, elas poderão ocorrer em feriados ou no final de semana, desde que acordadas previamente com a CONTRATADA.

6.4.3 O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer a partir do fim da vigência do contrato atual de suporte técnico de TI e a transferência de conhecimento deverá começar em até 30 (trinta) dias antes do fim da vigência do contrato que está em execução, sendo este o Período de Transição Operacional (PTO).

6.4.4 Considerando que os serviços possuem complexidade elevada, demandando certo tempo para implantação integral e amadurecimento dos processos e mecanismos de atendimento, monitoramento e maturidade, o ciclo de vida da solução deve compreender um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, sendo esta a vigência inicial proposta para o Contrato.

6.4.5 A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos neste documento, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

6.4.6 A CONTRATADA deverá respeitar os prazos estabelecidos de deslocamento para atendimento de Nível 2 (N2), quando a unidade não possuir técnico N2 presencialmente, sendo proibida de pausar o tempo de atendimento do chamado por motivo de deslocamento do profissional até o local de atendimento.

6.4.7 A CONTRATADA deverá entregar relatório mensal com todos os chamados pausados e suas respectivas justificativas, não sendo admissível a interrupção dos prazos para o cálculo dos níveis de serviços sem que haja motivação alheia às competências da CONTRATADA.

6.5 Requisitos de Capacitação

6.5.1 A CONTRATADA terá no máximo 3 (três) meses, após a emissão da primeira Ordem de Serviço (OS), para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais requeridos. Após esse período, o profissional sem as certificações da referida Categoria de Serviços não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados e a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios.

6.5.2 O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual - além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

6.5.3 Não há requisitos específicos de capacitação aos usuários, entretanto, a CONTRATADA deve promover a divulgação periódica (ou quando solicitado) de informações relativas a acesso, triagem, avaliação e consulta, por meio de publicações ou e-mails institucionais, que contenham orientações didáticas e de linguagem simples, tais como cartilhas, checklists e passo a passos.

6.6 Requisitos de Manutenção

6.6.1 A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela devida operação, customização e configuração pela CONTRATADA do sistema de controle de chamados ITSM - IT Service Management em produção (*CITSMART* - <https://docs.citsmart.com/>), ou outro que venha a ser implantado no ambiente do MJSP.

6.6.2 A CONTRATADA deverá garantir as capacidades técnicas e a experiência dos profissionais necessárias ao bom desempenho destas atividades.

6.6.3 As evoluções das versões de todos os softwares que compõem o ambiente computacional deverão ocorrer dentro dos prazos estabelecidos pelos processos internos do CONTRATANTE, sendo as questões relativas a licenciamento, quando houver, encaminhadas ao CONTRATANTE para as devidas providências.

6.6.4 Nos casos de chamados relacionados às manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e adaptativas dos serviços, equipamentos ou softwares da Infraestrutura de TI do MJSP — exceto aqueles vinculados ao desenvolvimento de software — deverão ser observados os Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

6.7 Requisitos de Implantação

6.7.1 O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer a partir de 21 de novembro de 2025 e o Período de Transição Operacional (PTO) deverá começar em até 30 (trinta) dias antes dessa data, sendo este o processo de transferência de conhecimento.

6.7.2 A transferência inicial de conhecimento dar-se-á pela disponibilização da base da atual ferramenta ITSM em execução, das bases de conhecimento do CONTRATANTE relacionadas ao objeto contratual à CONTRATADA e realização de reuniões de esclarecimentos quando necessárias.

6.7.3 Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento da forma e metodologia de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo ao negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços do contrato que será substituído.

6.7.4 A implantação da Central de Serviço, a preparação do ITSM e demais serviços envolvidos deverão ser objeto de projeto específico e deverão estar plenamente disponíveis e operacionais quando do início da prestação dos serviços, após a conclusão do PTO.

6.7.5 Toda implantação de novas versões de produtos e serviços deverá seguir plano e cronograma previamente elaborados pela CONTRATADA e aprovados pelas áreas competentes do MJSP, de acordo com as práticas ITIL, bem como por meio de processo de Gerenciamento de Mudanças (com aprovação dos respectivos responsáveis).

6.7.6 Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços, que terá sua data de entrega definida na reunião inicial.

6.7.7 Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TI da Subsecretaria de TI do MJSP e das demais unidades, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

6.7.8 Desta forma, o Período de Transição Operacional (PTO) se constituirá como um período de absorção de conhecimentos pela nova CONTRATADA, e não gerará ônus financeiros à CONTRATANTE.

6.7.9 Apenas a partir do início da efetiva execução dos serviços, pós-PTO e encerramento do contrato vigente, que a CONTRATANTE abrirá Ordem de Serviço (OS) para a execução do objeto, onde iniciará o Período de Adaptação Operacional (PAO) com a aferição de todos os níveis de serviços e indicadores para efeito de contabilização de glosa.

6.7.10 O Período de Adaptação Operacional (PAO) terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do término do PTO e do início efetivo da prestação dos serviços.

6.7.11 Durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) será admitido a redução do valor de ajustes no pagamento (glosas) em relação ao originalmente previsto, com a redução de 30% do valor da glosa apurada.

6.7.12 Com o término do Período de Adaptação Operacional (PAO), os valores das glosas serão observados integralmente.

6.8 Requisitos de Garantia e Manutenção

6.8.1 Todos os chamados ou tickets registrados no ITSM deverão possuir prazo de garantia, com possibilidade de reabertura por parte do usuário em caso de insatisfação com a solução aplicada, a contar de seu atendimento (solução). Todos os prazos relativos aos níveis de serviços deverão incidir novamente nos chamados de garantia (reabertos) como se fossem novos.

6.9 Requisitos de Metodologia de Trabalho

6.9.1 A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

6.9.2 A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE, considerando a utilização das Bases de Conhecimento para o registro das soluções empregadas e para a consulta no atendimento aos vários tipos de chamados.

6.9.3 Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI (ITSM), chatbot, telefone para a Central de Atendimento ou ainda via encaminhamento de e-mail.

6.9.4 Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TI impactados pela atividade.

6.9.5 Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI.

6.9.6 Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a forma de documentação definidos pelo CONTRATANTE.

6.9.7 Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como COBIT 2019 e ITIL v4 ou versões superiores de ambos os modelos de referência.

6.9.8 A execução dos serviços observará a estrutura de categorias de serviços nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e suas alterações.

6.9.9 Ainda, deverão ser seguidas as práticas de gerenciamento previstas no modelo ITIL 4, a saber:

6.9.9.1 Práticas gerais de gestão:

6.9.9.1.1 Gerenciamento da estratégia;

6.9.9.1.2 Gerenciamento da segurança da informação;

6.9.9.1.3 Gerenciamento de fornecedor;

6.9.9.1.4 Gerenciamento de mudança organizacional;

6.9.9.1.5 Gerenciamento de projetos;

6.9.9.1.6 Gerenciamento de relacionamento;

6.9.9.1.7 Gerenciamento de riscos;

6.9.9.1.8 Gerenciamento de talento e força de trabalho;

6.9.9.1.9 Gerenciamento do conhecimento;

6.9.9.1.10 Gerenciamento do portfólio;

6.9.9.1.11 Gerenciamento financeiro dos serviços;

6.9.9.1.12 Gestão da arquitetura;

6.9.9.1.13 Medição e relatórios;

6.9.9.1.14 Melhoria contínua.

6.9.9.2 Práticas de gestão de serviços:

6.9.9.2.1 Análise de negócio;

6.9.9.2.2 Central de serviço;

6.9.9.2.3 Desenho de serviço;

6.9.9.2.4 Gerenciamento de ativos de TI;

6.9.9.2.5 Gerenciamento de capacidade e desempenho;

6.9.9.2.6 Gerenciamento do catálogo de serviços;

6.9.9.2.7 Gerenciamento de configuração de serviço;

6.9.9.2.8 Gerenciamento de continuidade de serviço;

6.9.9.2.9 Gerenciamento de disponibilidade;

6.9.9.2.10 Gerenciamento de incidente;

6.9.9.2.11 Gerenciamento de liberação;

6.9.9.2.12 Gerenciamento de nível de serviço;

6.9.9.2.13 Gerenciamento de problema;

6.9.9.2.14 Gerenciamento de requisição de serviço;

6.9.9.2.15 Habilitação de mudança;

6.9.9.2.16 Monitoramento e gerenciamento de evento;

6.9.9.2.17 Validação e teste de serviço.

6.9.9.3 Práticas de gerenciamento técnico:

6.9.9.3.1 Desenvolvimento e gerenciamento de software;

6.9.9.3.2 Gerenciamento de implantação;

6.9.9.3.3 Gerenciamento de infraestrutura e plataforma.

6.9.10 Serão empregados na execução dos serviços conceitos de DevOps e DevSecOps, práticas que vêm sendo implantadas gradativamente no ambiente do MJSP, compreendendo ou podendo vir a compreender:

6.9.10.1 Controle de versão;

6.9.10.2 Integração contínua;

6.9.10.2 Testes contínuos;

6.9.10.3 Gerenciamento de configuração e deployment;

6.9.10.4 Monitoramento contínuo;

6.9.10.5 Containerização;

6.9.10.6 Orquestração;

6.9.10.7 Segurança integrada; e

6.9.10.8 Gerenciamento integrado de demandas.

6.9.11 Assegurar que sejam aplicadas as boas práticas do COBIT 2019 ou versões superiores, e os normativos da família ISO/IEC 27000, em especial, quanto às normas ABNT NBR ISO/IEC 27001:2024; 27002:2022; e, 27005:2019 (Orientações para gestão de riscos de segurança da informação);

6.9.12 Aplicar as práticas de infraestrutura ágil em conjunto com as práticas do DevOps, buscando sempre automatizar os procedimentos, realizar testes, controlar versões, definir e controlar pipelines, e realizar monitoramento contínuo em busca de melhorias;

6.9.13 Para fins deste ETP, o termo "DevOps" será utilizado para demonstrar não só a filosofia padrão DevOps, mas também abrangerá práticas de segurança da informação, ou seja, o termo DevOps se refere ao "DevSecOps", incluindo a camada de segurança (Sec);

6.9.14 O CONTRATANTE poderá alterar processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização, cabendo à CONTRATADA se adaptar de acordo.

6.10 Requisitos de Segurança e Privacidade

6.10.1 ABNT NBR 11515:2007 - Guia de práticas para segurança física, relativas ao armazenamento de dados;

6.10.2 A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências do CONTRATANTE, o uso obrigatório de uniformes e crachás de identificação;

6.10.3 A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade do MJSP;

6.10.3 A solução e os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão atender plenamente às seguintes condições:

6.10.3.1 Requisitos de segurança e procedimentos definidos para o acesso às dependências do Ministério, bem como requisitos de segurança da informação e de vedação de acesso e divulgação, conforme se aplique, a informações classificadas e privadas, e ainda a informações privilegiadas, isto é, aquelas que por qualquer motivo possam vir a representar vantagem mercantil competitiva;

6.10.3.2 Sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação sensível de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a execução dos serviços e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização do Ministério;

6.10.3.3 Deverão ser observados os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade (SIP) de dados pessoais, nos termos definidos nas demais seções deste ETP e seus apêndices, bem como possíveis exigências ulteriores, baseados no “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Privacidade e à Segurança da Informação” publicado pela SGD/MGI, e suas eventuais atualizações, tendo em conta os princípios da razoabilidade e interesse público.

6.11 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

6.11.1 Durante a execução de tarefas no ambiente do Ministério ou das demais instituições públicas envolvidas e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público.

6.11.2 Deverão ainda portar identificação pessoal, caso se aplique, de acordo com as normas internas do órgão.

6.11.3 Os relatórios gerenciais e técnicos elaborados pela CONTRATADA deverão ser produzidos no idioma "Português do Brasil", em linguagem formal.

6.11.4 A CONTRATADA deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive para descarte de peças defeituosas e embalagens dos produtos utilizados, inclusive:

6.11.4.1 Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos;

6.11.4.2 Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022 - Regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

6.11.4.3 Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012; e

6.11.4.4 Instrução Normativa (IN) SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010.

6.11.5 Considerando o Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012, que regulamentou o art. 3º, “caput”, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 e a Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, para a presente contratação, aplicar-se-ão os seguintes critérios de sustentabilidade ambiental:

6.11.5.1 Utilização de tecnologias de virtualização, as quais podem ser definidas como soluções computacionais que permitem a execução de vários sistemas operacionais a partir de uma única máquina física. Como benefícios da virtualização podem ser citados o melhor aproveitamento da infraestrutura existente, a redução no consumo de energia elétrica, diminuição na geração de lixo eletrônico e menor emissão de carbono;

6.11.5.2 Adotar processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando softwares aplicativos. Os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir a integridade dos mesmos, nestes deverão ser utilizados recursos tecnológicos de segurança da informação. O objetivo da referida adoção é reduzir o número de cópias e impressões em papel;

6.11.5.3 Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE;

6.11.6 A CONTRATADA deverá instruir e sensibilizar os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE;

6.11.7 As trocas de informações administrativas e de faturamento ocorrerão por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do MJSP ou outro software de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) que possa vir a substituir o SEI futuramente.

6.11.8 Considerando as orientações contidas no "Guia Nacional de Licitações Sustentáveis" da Advocacia- Geral da União - AGU, destaca-se que não há obrigações adicionais que mereçam destaque.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1 A presente sessão contém o registro do quantitativo estimado de serviços necessários para composição da solução que se pretende contratar, de forma detalhada serão apresentados dados históricos e características do ambiente de infraestrutura de TIC do MJSP.

7.2 Como metodologia utilizada para obtenção dessas estimativas, aplicou-se a orientação da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, mais especificamente no item "10.1. Dimensionamento das necessidades", transcrito abaixo:

“10.1. Dimensionamento das necessidades

10.1.1. O dimensionamento das necessidades é uma etapa fundamental a ser executada durante a construção do Estudo Técnico Preliminar. Para auxiliar essa atividade, a equipe de planejamento pode utilizar informações baseadas no levantamento de ambientes, histórico de chamados, análise de contratos anteriores, previsões constantes no plano anual de contratações, ou ainda informações relacionadas ao padrão esperado de atividades do órgão.”

7.3 Dessa forma, a estimativa da demanda considerou como insumo os levantamentos das informações abaixo:

7.3.1 Análise do contrato vigente nº 40/2019, firmado com a Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA;

7.3.2 Levantamento do parque tecnológico do MJSP, contemplando as informações de ativos na infraestrutura de TI do órgão, bem como principais serviços que são hospedados e tecnologias em uso;

7.3.3 Levantamento do histórico de chamados realizados pelos níveis N1, N2 e N3 durante a vigência do contrato nº 40/2019;

7.3.4 Levantamento dos endereços das unidades do MJSP;

7.3.5 Análise crítica da prestação dos serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC no MJSP, a fim de levantar possíveis oportunidades de melhoria.

7.3.6 Os perfis profissionais e categorias de serviços existentes na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que foram compatibilizados para atendimento da necessidade institucional, bem como a experiência necessária, conjunto de atribuições e certificações visando a correta execução e a qualidade dos serviços prestados.

7.4 Análise do Contrato Administrativo nº 40/2019

7.4.1 A análise do contrato vigente tem por objetivo subsidiar os estudos de estimativa dos quantitativo dos serviços que se pretende contratar, assim como orientação do item 10.4 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, transcrito abaixo:

“10.4. Análise do Contrato Atual

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

7.4.2 Atualmente, a Central de Serviços de TIC do MJSP é implementada por meio dos serviços prestados pela empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, nos termos do Contrato Administrativo nº 40/2019, cujo modelo de contratação é baseado no valor fixo mensal associado ao cumprimento de níveis de serviços e critérios de qualidade. Os atendimentos são do tipo remoto e presencial, onde o 1º Nível é o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC, para o registro de incidentes, dúvidas e requisições de serviço, efetuando ainda o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

7.4.3 Neste sentido, a Contratada adota o modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços que faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TI recomendadas pelo ITIL v3 ou versão superior. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, conseqüentemente, melhor qualidade.

7.4.4 Assim, os atendimentos das solicitações de serviço se dão em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL v3. O primeiro nível é o atendimento usuário N1, através do centro de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente pelo N1, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento (N2) a usuário que poderá resolver presencialmente ou remoto.

7.4.5 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 (N3), que é de responsabilidade das áreas especializadas de infraestrutura.

7.4.6 Abaixo, apresenta-se o quadro com os três níveis de atendimento e as respectivas áreas correlacionadas, os quais refletem as características das atividades desempenhadas pela Contratada:

Nível de Atendimento	Serviços
Primeiro Nível (N1)	Atendimento a Usuário Nível 1
	Supervisão Nível 1

Segundo Nível (N2)	Atendimento a Usuário Nível 2
	Supervisão Nível 2
Terceiro Nível (N3)	Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço
	Serviços 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 e Orquestração de Servidores
	Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações
	Infraestrutura Física de Data Center
	Serviço de Backup e Armazenamento de Dados
	Supervisão Nível 3

7.4.7 Dessa forma, o serviço especializado de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia é dividido em 15 (quinze) especialidades distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades:

7.4.7.1 Área Especializada I – Atendimento a Usuário Nível 1: Consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários dos serviços de TIC do Ministério da Justiça e Segurança Pública, responsável pelo restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes.

7.4.7.2 Área Especializada II - Supervisão Nível 1: Responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta área especializada.

7.4.7.3 Área Especializada III – Atendimento a Usuário Nível 2: É responsável pela atuação in loco ou remotamente, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento no primeiro nível de atendimento, e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.

7.4.7.4 Área Especializada IV - Supervisão Nível 2: Responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta área especializada.

7.4.7.5 Área especializada V – Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço: Assegura que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC e realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente.

7.4.7.6 Área especializada VI – Apoio a Processos de Segurança da Informação: É responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TI através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.

7.4.7.7 Área especializada VII – Serviços Microsoft: Concentra os colaboradores responsáveis pela execução das atividades de administração, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Windows.

7.4.7.8 Área especializada VIII – Serviços de Banco de Dados: É responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) existentes nas diversas plataformas do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

7.4.7.9 Área Especializada IX – Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas: É a responsável pelas atividades de gerenciamento técnico e sustentação das soluções de correio eletrônico corporativo e da plataforma corporativa de mensagens instantâneas.

7.4.7.10 Área especializada X – Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância: É responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias Ethernet, TCP/IP, ATM e MPLS.

7.4.7.11 Área Especializada XI – Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores: É responsável pela criação, operação, manutenção e gerenciamento dos sistemas operacionais dos servidores do parque do MJSP.

7.4.7.12 Área Especializada XII – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações: É responsável pela operação de núcleo de operação e controle, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.

7.4.7.13 Área Especializada XIII – Infraestrutura Física de Data Center: É responsável pela operação, controle e manutenção da infraestrutura física dos data center's do MJSP, verificando nas ferramentas de monitoramento a ocorrência os alerta de incidentes e atuando de acordo com procedimentos pré-definidos. É de responsabilidade da contratada o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da contratante, gerando uma base histórica de informações.

7.4.7.14 Área Especializada XIV – Serviço de Backup e Armazenamento de Dados: É responsável por gerenciar o armazenamento de dados. Além disso é de responsabilidade da equipe criar, gerenciar e executar o Plano de Backup da contratante.

7.4.7.15 Área Especializada XV - Supervisão Nível III: É responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelo suporte nível III e pelas demais áreas de infraestrutura.

7.4.8 Para o atendimento das áreas de especialidades listadas acima, a Contratada alocou a seguinte equipe de profissionais:

Quantidade de perfis profissionais do Contrato Administrativo nº 40/2019			
Nível de Atendimento	Área de Especialidade	Perfil/Cargo	Quantidade
Primeiro Nível (N1)	Atendimento a Usuário Nível 1	Técnico de Operação e Serviço Remoto	18
	Supervisão Nível 1	Supervisor de Atendimento	1
Segundo Nível (N2)	Atendimento a Usuário Nível 2	Técnico de Operação e Serviço Presencial	9
	Atendimento a Usuário Nível 2 - Penitenciárias	Analista de Infraestrutura Redes Júnior	3
		Analista de Infraestrutura Redes Pleno	2
	Supervisão Nível 2	Supervisor Técnico Júnior	1
	Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço	Analista de Processos Júnior	1
		Analista de Documentação	1
		Supervisor de Soluções Pleno	1
	Serviços Microsoft	Analista de Infraestrutura Sistemas Operacionais Júnior	1
	Serviços de Banco de Dados	Analista de Infraestrutura Banco de dados Pleno	3
	Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas	Analista de Infraestrutura Sistemas Operacionais Júnior	1

Terceiro Nível (N3)		Analista de Infraestrutura Sistemas Operacionais Sênior	1
	Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância	Analista de Infraestrutura Redes Pleno	1
	Apoio a Processos de Segurança da Informação	Analista de Infraestrutura Segurança Sênior	2
	Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Analista de aplicação Web Júnior	1
		Analista de Aplicações Pleno	1
		Analista de Infraestrutura Aplicações Pleno	2
		Analista de Sistemas Pleno	1
		Analista em Nuvem Sênior	1
		Analista de Infraestrutura Virtualização Pleno	1
		Analista de Infraestrutura Virtualização Sênior	2
	Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações	Técnico de Monitoramento	16
		Supervisor de Contrato	2
	Infraestrutura Física de Data Center	Analista de Infraestrutura Redes Júnior	3
	Serviço de Backup e Armazenamento de Dados	Analista de Infraestrutura Armazenamento e Backup Sênior	1
		Analista de Infraestrutura Armazenamento Júnior	1
		Analista de Infraestrutura Storage Pleno	2
	Supervisão Nível 3	Supervisor de Contrato Infraestrutura	4
	Total		84

7.4.8.1 Conforme indicado na tabela do item 7.4.8, a empresa prestadora de serviços, no âmbito do contrato atualmente vigente, não define níveis de senioridade para os perfis de técnico.

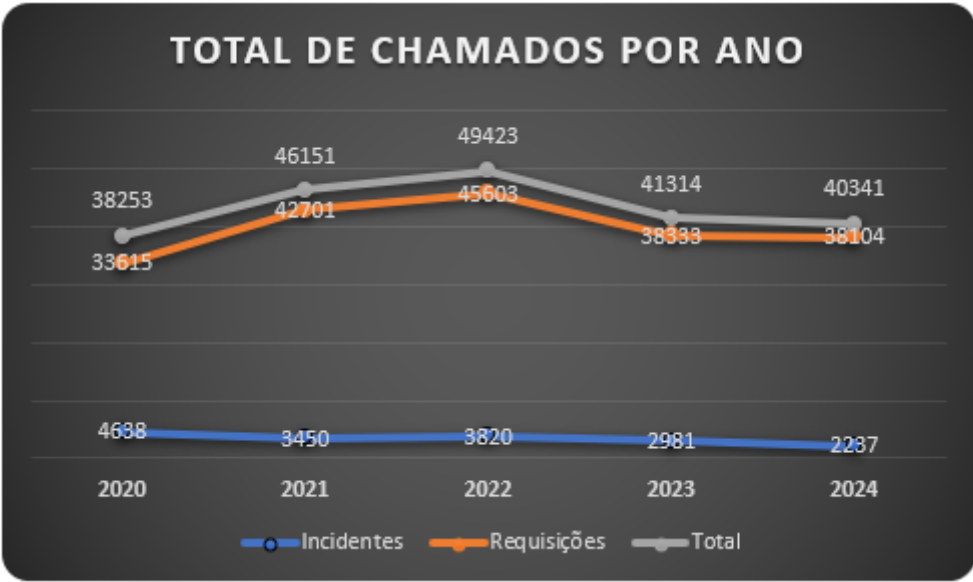
7.5 Levantamento do Histórico de Chamados

7.5.1 A tabela a seguir apresenta o histórico da quantidade de chamados registrados no sistema Sati (<https://sati.mj.gov.br/>) entre os anos de 2020 e 2024, durante a vigência do Contrato Administrativo nº 40/2019:

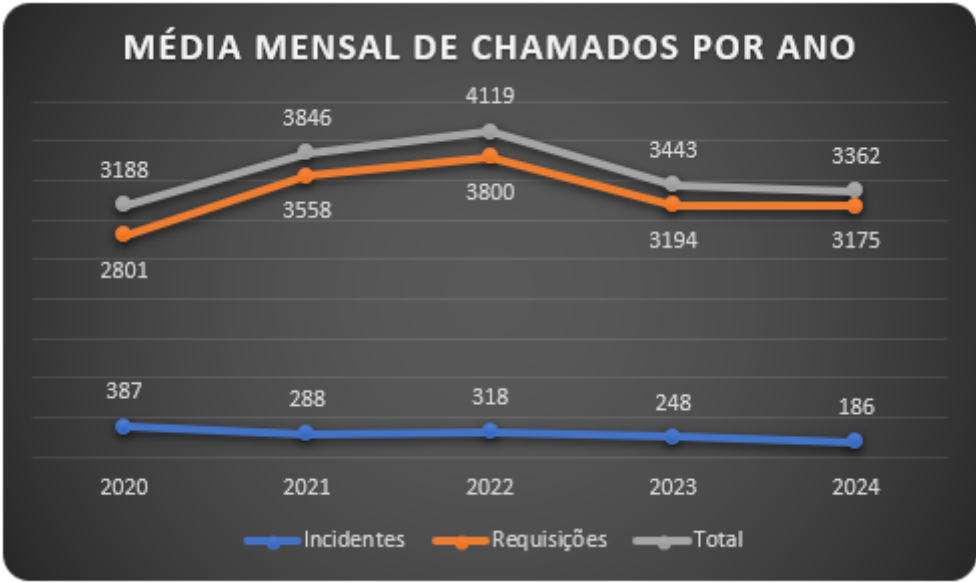
HISTÓRICO DE CHAMADOS REGISTRADOS NO PERÍODO DE 2020 A 2024 (Incidentes e Requisições)															
	2020			2021			2022			2023			2024		
	Incidentes (I)	Requisições (R)	Total (I+R)	Incidentes (I)	Requisições (R)	Total (I+R)	Incidentes (I)	Requisições (R)	Total (I+R)	Incidentes (I)	Requisições (R)	Total (I+R)	Incidentes (I)	Requisições (R)	Total (I+R)
Janeiro	374	2797	3171	171	2231	2402	373	3271	3644	238	3603	3841	201	2844	3045
Fevereiro	214	2522	2736	154	2334	2488	373	3902	4275	447	3564	4011	146	2784	2930
Março	228	4189	4417	252	3082	3334	412	4575	4987	240	3611	3851	169	2972	3141
Abril	173	2662	2835	183	2905	3088	275	3496	3771	156	2689	2845	194	3218	3412
Maio	355	2617	2972	384	3753	4137	291	4135	4426	289	3794	4083	211	3309	3520
Junho	809	2481	3290	328	3643	3971	349	4467	4816	255	3691	3946	221	2851	3072
Julho	679	3054	3733	391	4374	4765	365	3860	4225	232	3289	3521	214	3402	3616
Agosto	520	2707	3227	388	4809	5197	371	4100	4471	274	3358	3632	187	3783	3970
Setembro	532	3132	3664	361	4301	4662	292	4405	4697	234	2676	2910	236	3592	3828
Outubro	447	2627	3074	369	4149	4518	283	4000	4283	229	3018	3247	206	3502	3708
Novembro	153	2439	2592	252	3887	4139	256	2897	3153	199	2687	2886	117	2883	3000
Dezembro	154	2388	2542	217	3233	3450	180	2495	2675	188	2353	2541	135	2964	3099
Total	4638	33615	38253	3450	42701	46151	3820	45603	49423	2981	38333	41314	2237	38104	40341
Fonte: Sistema SATI (https://sati.mj.gov.br/)															

Fonte: Sistema SATI (<https://sati.mj.gov.br/>)

7.5.2 O gráfico abaixo apresenta a série histórica da quantidade total de chamados, incidentes e requisições registrados anualmente:



7.5.3 O gráfico a seguir ilustra a média mensal de chamados, incidentes e requisições registrados ao longo de cada ano:



7.5.4 Em uma análise crítica dos dados apresentados nos gráficos acima, é possível identificar uma tendência de queda no total de incidentes ao longo do período analisado. Essa diminuição pode ser um indicativo de melhoria na qualidade dos serviços ou de uma redução nas ocorrências que exigem intervenção, refletindo uma gestão mais eficiente ou a resolução de problemas sistêmicos.

7.5.5 Por outro lado, o registro de requisições seguiu uma trajetória crescente até 2022, mas essa curva ascendente foi interrompida em 2023, quando se observou uma queda no número total de chamados, ficando abaixo dos valores registrados nos dois anos anteriores. Essa redução pode sugerir mudanças nas necessidades dos usuários, ajustes nos processos ou a adoção de automações, que possivelmente impactaram na quantidade de requisições registradas.

7.5.6 No período de janeiro a dezembro de 2024, conforme apresentado na tabela abaixo, foram registrados um total de 40.341 chamados, dos quais 2.237 foram incidentes e 38.104, requisições. Além disso, a média mensal de chamados durante esse período foi de 3.362:

Chamados atendidos nos últimos 12 meses - Período Jan - Dez/24			
Mês	Incidentes	Requisições	Total
jan/24	201	2844	3045
fev/24	146	2784	2930
mar/24	169	2972	3141
abr/24	194	3218	3412
mai/24	211	3309	3520
jun/24	221	2851	3072
jul/24	214	3402	3616
ago/24	187	3783	3970
set/24	236	3592	3828
out/24	206	3502	3708

nov/24	117	2883	3000
dez/24	135	2964	3099
Total	2237	38.104	40.341
Média	186	3.175	3.362

7.5.7 O quadro abaixo apresenta o total e a média mensal dos últimos 12 meses, referente ao período de janeiro a dezembro de 2024, da quantidade de chamados por tipo de serviço/área especializada:

Total de chamados atendidos nos últimos 12 meses por área especializada - Período Jan - Dez/24			
Área especializada	Quantidade Total de chamados - 12 meses	Média mensal de chamados - 12 meses	
Atendimento a Usuário Nível 1	15034	1253	
Atendimento a Usuário Nível 2	18522	1544	
Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço	137	11	
Serviços Microsoft	1369	114	
Serviços de Banco de Dados	1226	102	
Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas	345	29	
Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância	1170	98	
Apoio a Processos de Segurança da Informação	729	61	
Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	1703	142	
Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações	11	1	
Infraestrutura Física de Data Center	15	1	
Serviço de Backup e Armazenamento de Dados	29	2	
Total		40.290	3.358

7.5.8 Já o quadro abaixo apresenta o total e a média mensal dos últimos 12 meses, referente ao período de janeiro a dezembro de 2024, da quantidade de chamados por localidade:

Total de chamados atendidos nos últimos 12 meses por localidade - Período Jan - Dez/24			
ID	UNIDADES	Quantidade total de chamados - 12 meses	Média mensal de chamados - 12 meses
1	MJSP – PALÁCIO DA JUSTIÇA	14472	1206
2	MJSP – ANEXO I	1925	160
3	MJSP – ANEXO II	13449	1121
4	CICCN – SENASP	480	40
5	FORÇA NACIONAL - GAMA	490	41
6	FORÇA NACIONAL - CRUZEIRO VELHO	85	7
7	ANPD	531	44
8	SENAPPEN	4609	384
09	PENITENCIÁRIA FEDERAL DE BRASÍLIA	587	49
10	PENITENCIÁRIA FEDERAL DE RONDÔNIA	1018	85
11	PENITENCIÁRIA FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL	833	69
12	PENITENCIÁRIA FEDERAL DO PARANÁ	1064	89
13	PENITENCIÁRIA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE	800	67
(Previsão, em construção)	PENITENCIÁRIA FEDERAL DE CHARQUEADAS	N/A	N/A
Total		40.343	3.362

7.5.9 Em relação ao quantitativo de Requisições de Mudanças (RDM's) realizadas pela equipe de infraestrutura (Nível III), o cenário é o seguinte:

HISTÓRICO DE MUDANÇAS (RDM's) NO PERÍODO DE 2020 A 2024					
ANO	2020	2021	2022	2023	2024
Janeiro	0	9	10	3	3
Fevereiro	0	10	16	1	4
Março	21	11	18	4	6
Abril	8	10	10	4	8
Maiο	3	9	20	2	6
Junho	9	6	7	4	6
Julho	26	4	10	4	6
Agosto	42	16	15	2	5
Setembro	13	0	7	0	3
Outubro	18	13	5	4	4
Novembro	5	5	9	1	1
Dezembro	7	6	2	3	3
Total	152	99	129	32	55

7.5.10 Os quadros a seguir apresentam o histórico de atendimentos referente ao período de janeiro a dezembro de 2024, incluindo requisições, incidentes e mudanças, classificados conforme a janela de atendimento (horário comercial das 09:00 às 18:00h, período noturno durante a semana e finais de semana) e o nível de atendimento (Níveis 1, 2 e 3):

7.5.10.1 Quantidade de requisições de 1º nível por janela de atendimento:

REQUISICOES 1º NÍVEL				
	Horário Comercial	Noturno durante a semana	Finais de Semana	Total
Jan-24	1035	86	0	1121
Feb-24	958	157	0	1115
Mar-24	1148	130	0	1278
Apr-24	1129	126	0	1255
May-24	1163	176	0	1339
Jun-24	954	103	0	1057
Jul-24	1128	125	0	1253

Aug-24	1317	151	0	1468
Sep-24	1166	87	0	1253
Oct-24	1179	80	0	1259
Nov-24	1082	63	0	1145
Dec-24	962	97	0	1059
Total Geral	13.221	1.381	0	14.602

7.5.10.2 Quantidade de incidentes de 1º nível por janela de atendimento:

INCIDENTES 1º NÍVEL				
	Horário Comercial	Noturno durante a semana	Finais de Semana	Total
Jan-24	34	1	0	35
Feb-24	42	3	0	45
Mar-24	30	1	0	31
Apr-24	24	1	0	25
May-24	48	1	0	49
Jun-24	32	3	0	35
Jul-24	47	2	0	49
Aug-24	27	3	0	30
Sep-24	34	1	0	35
Oct-24	27	2	0	29
Nov-24	31	0	0	31
Dec-24	33	5	0	38
Total Geral	409	23	0	432

7.5.10.3 Quantidade de requisições de 2º nível por janela de atendimento:

REQUISIÇÕES 2º NÍVEL				
	Horário Comercial	Noturno durante a semana	Finais de Semana	Total
Jan-24	922	171	0	1093
Feb-24	957	175	0	1132
Mar-24	971	124	0	1095
Apr-24	1099	168	0	1267
May-24	1038	187	0	1225
Jun-24	976	198	0	1174
Jul-24	1115	251	0	1366
Aug-24	1200	239	0	1439
Sep-24	1219	214	0	1433
Oct-24	1053	207	0	1260
Nov-24	782	92	0	874
Dec-24	988	160	0	1148
Total Geral	12.320	2.186	0	14.506

7.5.10.4 Quantidade de incidentes de 2º nível por janela de atendimento:

INCIDENTES 2º NÍVEL				
	Horário Comercial	Noturno durante a semana	Finais de Semana	Total
Jan-24	105	9	0	114
Feb-24	70	3	0	73
Mar-24	89	6	0	95
Apr-24	81	4	0	85
May-24	79	4	0	83

Jun-24	86	2	0	88
Jul-24	51	12	0	63
Aug-24	68	11	0	79
Sep-24	88	7	0	95
Oct-24	76	6	0	82
Nov-24	27	3	0	30
Dec-24	39	1	0	40
Total Geral	859	68	0	927

7.5.10.5 Quantidade de Requisições de 3º nível por janela de atendimento:

REQUISIÇÕES 3º NÍVEL				
	Horário Comercial	Noturno durante a semana	Finais de Semana	TOTAL mês
Jan-24	519	110	1	630
Feb-24	422	74	0	496
Mar-24	523	75	0	598
Apr-24	603	93	0	696
May-24	671	74	0	745
Jun-24	542	75	3	620
Jul-24	692	91	0	783
Aug-24	769	107	0	876
Sep-24	792	112	2	906
Oct-24	865	117	1	983
Nov-24	766	96	2	864
Dec-24	684	62	11	757
Total Geral	7.848	1.086	20	8.954

7.5.10.6 Quantidade de incidentes de 3º nível por janela de atendimento:

INCIDENTES 3º NÍVEL				
	Horário Comercial	Noturno durante a semana	Finais de Semana	TOTAL mês
Jan-24	49	5	0	54
Feb-24	28	1	0	29
Mar-24	38	7	0	45
Apr-24	81	3	0	84
May-24	66	13	0	79
Jun-24	86	12	0	98
Jul-24	97	4	0	101
Aug-24	72	6	0	78
Sep-24	101	5	0	106
Oct-24	92	3	0	95
Nov-24	54	2	0	56
Dec-24	53	4	0	57
Total Geral	817	65	0	882

7.5.10.6.1 Atualmente, no contrato vigente, a prestadora dos serviços registra no sistema de ITSM os incidentes ocorridos durante o final de semana somente após a análise da solução, o que geralmente acontece no horário comercial. Assim, conforme pode ser observado na tabela acima, não houve registro de incidentes na ferramenta de ITSM durante os finais de semana, sendo esses incidentes registrados apenas no horário comercial, que estão sendo considerados no número total do mês.

7.5.10.7 Quantidade de mudanças de 3º nível por janela de atendimento:

MUDANÇAS 3º NÍVEL				
		Noturno durante a		

	Horário Comercial	semana	Finais de Semana	TOTAL mês
Jan-24	0	1	2	3
Feb-24	1	2	1	4
Mar-24	0	6	0	6
Apr-24	0	6	3	9
May-24	1	3	1	5
Jun-24	0	2	4	6
Jul-24	0	3	3	6
Aug-24	1	4	0	5
Sep-24	0	1	2	3
Oct-24	0	3	1	4
Nov-24	0	1	0	1
Dec-24	0	2	1	3
Total Geral	3	34	18	55

7.5.11 Os números apresentados referem-se aos chamados (requisições de serviços, incidentes e mudanças) registrados na ferramenta de gestão de chamados Sati, originados de ligações telefônicas para a central de serviços ou abertos diretamente na plataforma pelos usuários ou pelos analistas de suporte local.

7.5.12 É possível que haja picos de demanda em determinados meses do ano, como, por exemplo, devido à necessidade de instalação de novas estações de trabalho para substituir equipamentos obsoletos e fora de garantia. Esses picos sazonais deverão ser gerenciados pelas equipes sem comprometimento dos níveis de serviço contratados, e sem que haja qualquer alteração no valor mensal do contrato futuro.

7.6 Definição do Local de Prestação dos Serviços:

7.6.1 Os serviços deverão ser prestados nos seguintes endereços:

Nº	UNIDADES	ENDEREÇOS
1	MJSP – PALÁCIO DA JUSTIÇA	ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF
2	MJSP – ANEXO I	ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF
3	MJSP – ANEXO II	ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF
4	CICCN – SENASP	SETOR POLICIAL – ÁREA 05 – QUADRA 03 – BLOCO H – BRASÍLIA/DF
5	FORÇA NACIONAL - GAMA	ÁREA ESPECIAL Nº 02 – SETOR SUL DO GAMA/DF
6	FORÇA NACIONAL - CRUZEIRO VELHO	SRS C – COMERCIAL B – CRUZEIRO VELHO/DF
7	ANPD	SCN – BRASÍLIA/DF - SHOPPING ID
8	SENAPPEN	ED.VICTORIA – QUADRA 03 – SCN – BRASÍLIA/DF
09	PENITENCIÁRIA FEDERAL DE BRASÍLIA	RODOVIA DF 465 – KM 01 – FAZENDA PAPUDA - SÃO SEBASTIÃO/DF – CEP: 70297-400
10	PENITENCIÁRIA FEDERAL DE RONDÔNIA	BR 364 – SÍTIO BOA ESPERANÇA – PORTO VELHO/RO

11	PENITENCIÁRIA FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL	AVENIDA HENRIQUE BERTIM – CAMPO GRANDE/MS
12	PENITENCIÁRIA FEDERAL DO PARANÁ	ÁREA RURAL – CATANDUVAS/PR
13	PENITENCIÁRIA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE	KM 12 – RODOVIA ESTADUAL – MOSSORÓ/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 - CEP 96745-00

7.6.2 A coordenação das atividades de atendimento presencial aos usuários e das áreas especializadas de TIC será realizada a partir das dependências da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STI, localizada na Esplanada dos Ministérios, no Palácio da Justiça, bloco T, Brasília/DF, CEP: 70064-900.

7.6.3 Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convir.

7.6.4 Os horários de funcionamento dos sítios do CONTRATANTE são de segunda a sexta-feira, entre 07:00 horas e 22:00 horas.

7.6.5 É facultado, nos casos em que houver viabilidade, que a CONTRATADA execute remotamente as suas atividades, desde que este acesso remoto seja realizado exclusivamente através do enlace de dados mantido pela CONTRATADA. Em todas as circunstâncias deverão ser observados os níveis mínimos de serviço.

7.7 Levantamento do ambiente:

7.7.1 A Equipe de Planejamento da Contratação realizou um levantamento detalhado do parque computacional de TIC atual, abrangendo descrições e quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos, fabricantes e versões de softwares que compõem a infraestrutura. Além disso, foram identificados o número de usuários e os sistemas utilizados pelo Órgão. A descrição completa desses dados está disponível no Anexo II.A - PARQUE TECNOLÓGICO DO MJSP (SEI 27933314)

7.8 Quantidade de perfis profissionais

7.8.1 A partir do levantamento dos profissionais existentes no contrato vigente, do volume de serviços e do atual parque computacional de TIC, visando a melhoria da qualidade do serviço prestado, e com base nos perfis existentes na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, foi elaborada a tabela abaixo, contendo as áreas de atuação propostas para esta contratação, com base nas necessidades institucionais do MJSP:

Estimativa de Quantidade de Perfis Profissionais						
Categoria de Serviço	Função	Perfis Profissionais	CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Regime	Qtd
Atendimento ao Usuário - Nível 1	Técnico de suporte ao usuário de TIC de Nível 1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	3172-10	TECSUP-01	Remoto	18
Supervisão ao Nível 1	Supervisor de suporte Técnico de TIC - Nível	Gerente de suporte técnico de	1425-30	GERSUP	Remoto	1

	1	tecnologia da informação				
Atendimento ao usuário - Nível 2	Técnico de suporte ao usuário de TIC - Nível 2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	3132-20	TECMAN-02	Presencial	7
	Técnico de suporte ao usuário de TIC - Nível 2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	3132-20	TECMAN-03	Presencial	3
	Técnico de suporte ao usuário de TIC - Nível 2 Penitenciárias	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	3132-20	TECMAN-03	Presencial	6
Supervisão ao Nível 2	Supervisor de suporte Técnico de TIC - Nível 2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	GERSUP	Presencial	1
Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC	Arquiteto de Automação	Analista de sistemas de automação - Pleno	2124-15, 2124-25	ASISA-02	Remoto	1
	Arquiteto de Automação	Analista de sistemas de automação - Sênior	2124-15, 2124-25	ASISA-03	Remoto	1
	Analista de suporte computacional - Qualidade	Analista de suporte computacional - Pleno	2124-20	ASUPCOMP-02	Remoto	2
	Analista de suporte computacional - Qualidade	Analista de Suporte Computacional - Sênior	2124-20	ASUPCOMP-03	Remoto	1
		Gerente de infraestrutura de	1425-5,			

	Gerente de Qualidade	tecnologia da informação	1425-15	GERINF	Presencial	1
Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade	Administrador de Segurança	Administrador em segurança da informação - Pleno	2123-20	ASEG-02	Presencial	1
	Administrador de Segurança	Administrador em segurança da informação - Pleno	2123-20	ASEG-02	Remoto	4
	Administrador de Segurança	Administrador em segurança da informação - Sênior	2123-20	ASEG-03	Remoto	2
	Gerente de Segurança de tecnologia da informação	Gerente de segurança da informação	1425-25	GERSEG	Presencial	1
	Administrador de Banco de Dados (DBA noSQL)	Administrador de Banco de Dados - Pleno	2123-5	ABD-02	Remoto	1
	Administrador de Banco de Dados (DBA PostgreSQL)	Administrador de Banco de Dados - Pleno	2123-5	ABD-02	Remoto	1

Serviços de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados (DBA Mysql)	Administrador de Banco de Dados - Pleno	2123-5	ABD-02	Remoto	1
	Administrador de Banco de Dados (DBA Oracle)	Administrador de Banco de Dados - Sênior	2123-5	ABD-03	Remoto	1
	Administrador de Banco de Dados (DBA SQL Server)	Administrador de Banco de Dados - Pleno	2123-5	ABD-02	Remoto	1
	Administrador de Banco de Dados (DBA SQL Server)	Administrador de Banco de Dados - Sênior	2123-5	ABD-03	Remoto	1
Serviços de suporte às Aplicações	Analista de Sistemas de Automação Pleno (DevOps/DevSecOps)	Analista de Sistemas de Automação - Pleno	2124-15, 2124-25	ASISA-02	Remoto	3
	Analista de Sistemas de Automação Senior (DevOps/DevSecOps)	Analista de Sistemas de Automação - Senior	2124-15, 2124-25	ASISA-03	Remoto	1
Serviços de Computação em Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem (Cloud)	Especialista em Cloud - Pleno	2122-15	CLOUD-01	Remoto	2
	Especialista em Computação em Nuvem (Cloud)	Especialista em Cloud - Sênior	2122-15	CLOUD-02	Remoto	2

Supervisão ao Nível 3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados, Serviços de Suporte às Aplicações e Serviços de Computação em Nuvem	Supervisão de Serviços de Infraestrutura de TIC - Nível 3	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	Presencial	1
Monitoramento de Serviços de TIC	Técnico de Monitoramento de TIC	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	3172-10	TECSUP-03	Remoto	9
	Analista de Monitoramento de TIC	Analista de suporte computacional Sênior	2124-20	ASUPCOMP-03	Remoto	1
Supervisão ao Nível 3 - Áreas: Monitoramento de Serviços de TIC	Supervisão de Serviços de Infraestrutura de TIC - Nível 3	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	Presencial	1
Serviços de Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados	Analista de Redes e de Comunicação - Pleno	2124-10, 2123-10	ARED-02	Presencial	2
		Analista de Redes e de Comunicação - Sênior	2124-10, 2123-10	ARED-03	Remoto	4

Serviços de Infraestrutura Física de Data Center	Analista de suporte computacional (Infra DC)	Analista de Suporte Computacional - Sênior	2124-20	ASUPCOMP-03	Presencial	1
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Administrador de Sistemas Operacionais (Virtualização)	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	2123-15	ASO-02	Remoto	2
	Administrador de Sistemas Operacionais (Virtualização)	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	2123-15	ASO-03	Remoto	1
	Analista de Suporte Computacional (Linux)	Analista de Suporte Computacional Pleno	2124-20	ASUPCOMP-02	Remoto	3
	Analista de Suporte Computacional (Linux)	Analista de Suporte Computacional Sênior	2124-20	ASUPCOMP-03	Remoto	1
Serviços Microsoft	Analista de suporte computacional	Analista de suporte computacional - Pleno	2124-20	ASUPCOMP-02	Remoto	5
	Analista de suporte computacional	Analista de suporte computacional - Sênior	2124-20	ASUPCOMP-03	Remoto	3
Serviço de Backup e Armazenamento de Dados	Analista de Suporte Computacional (Backup e Storage)	Analista de Suporte Computacional Pleno	2124-20	ASUPCOMP-02	Remoto	1
	Analista de Suporte Computacional (Backup e Storage)	Analista de Suporte Computacional Sênior	2124-20	ASUPCOMP-03	Remoto	1
Supervisão ao Nível 3 - Áreas: Serviços de Conectividade e Comunicação, Serviço de Infraestrutura Física de Data Center, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores, Serviços Microsoft e	Supervisão de Serviços de Infraestrutura de TIC - Nível 3	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	Presencial	1

Serviço de Backup e Armazenamento de Dados						
Quantidade de Profissionais - N1						19
Quantidade de Profissionais - N2						17
Quantidade de Profissionais - N3						65
Quantidade total de Profissionais						101

7.8.2 A estimativa de 101 profissionais para a nova contratação representa um aumento de 20,2% em comparação ao total atual de 84 profissionais alocados no Contrato Administrativo nº 40/2019.

7.8.2.1 "Os níveis 1 e 2 apresentaram um acréscimo de 2 perfis profissionais em relação ao contrato vigente, passando de 34 para 36 perfis previstos. Esse aumento se deve à necessidade de prever um técnico para a futura Penitenciária Federal de Charqueadas (em construção) e a inclusão de um técnico adicional para compor a equipe de atendimento do Edifício Sede em Brasília.

7.8.2.2 A maior alteração no quantitativo de perfis ocorreu no nível 3, que passou de 50 para 65 perfis. Esse aumento está diretamente relacionado à necessidade de aprimorar os serviços de segurança da informação e TIC do Órgão, à absorção de tarefas atualmente realizadas pelo serviço de SOC (Security Operations Center) e à criação de novas categorias de serviço, como os Serviços de Computação em Nuvem e os Serviços de Suporte às Aplicações. Essas mudanças são essenciais para atender adequadamente às necessidades do Ministério, conforme detalhado na tabela do item 7.8.6.

7.8.3 Em relação ao contrato atual, além dos ajustes nos perfis, o estudo conduzido pela Equipe de Planejamento da Contratação evidenciou a necessidade de atualizar a equipe estimada, considerando mudanças já ocorridas e as planejadas na infraestrutura de TIC do Órgão.

7.8.4 Além disso, observa-se no contrato vigente a necessidade de reorganizar a distribuição dos profissionais entre as áreas de atuação, visando maior eficiência e alinhamento aos fluxos de processos existentes no Órgão. Por essa razão, os perfis foram redistribuídos conforme as demandas identificadas e os fatores estratégicos de cada categoria de serviço.

7.8.5 A estimativa considerou a maior parte dos perfis como "plenos" e "seniores", tendo em vista que o MJSP é um Órgão que possui serviços e sistemas críticos para a população brasileira, necessitando da atuação de profissionais com a qualificação adequada para sustentar a operação de TIC do Ministério.

7.8.6 O quadro a seguir apresenta as justificativas para a estimativa das quantidades máximas de perfis profissionais por categoria de serviço, considerando o dimensionamento dos serviços necessários para atender às demandas do Órgão:

Categoria de Serviço	Função	Perfis Profissionais	Regime	Qtd	Justificativa para a quantidade de perfis profissionais
Atendimento ao Usuário - Nível 1	Técnico de suporte ao usuário de TIC de Nível 1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	Remoto	18	Atuação no suporte da Central de Serviços em regime remoto, realizando atendimento telefônico para abertura de chamados, esclarecimento de dúvidas e encaminhamento adequado das demandas às categorias de serviço pertinentes. O atendimento do MJSP ocorre de segunda a sexta-feira, das 07h às 22h, e, diante do horário de funcionamento, da demanda contínua de usuários e do volume expressivo de chamados registrados, recomenda-se a manutenção dos 18 profissionais atualmente alocados, distribuídos em turnos de 6 horas cada, garantindo a cobertura integral do período de funcionamento do Órgão e o cumprimento das normas da legislação trabalhista aplicáveis à função.
Supervisão ao Nível 1	Supervisor de suporte Técnico de TIC - Nível 1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Remoto	1	Considerando a necessidade de supervisionar as atividades da equipe de atendimento ao usuário N1, composta por 18 profissionais, e de garantir a comunicação eficiente das ocorrências relevantes à gestão contratual, recomenda-se a manutenção do atual contingente de um profissional em regime remoto, dedicado exclusivamente a essas funções. A preservação desse perfil é fundamental para assegurar a continuidade no gerenciamento das demandas operacionais e otimizar a comunicação entre a equipe técnica e a gestão do contrato.
	Técnico de suporte ao usuário de TIC - Nível 2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	Presencial	7	Atuação no suporte técnico ao usuário N2, realizando atendimento de forma remota e presencial, com execução de manutenção (preventiva e corretiva), instalação e configuração de softwares e hardwares. O atendimento do

Atendimento ao usuário - Nível 2	Técnico de suporte ao usuário de TIC - Nível 2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	Presencial	3	MJSP ocorre de segunda a sexta-feira, das 07h às 22h, e, diante do período de atendimento, da demanda contínua de usuários, do elevado volume de chamados registrados e da necessidade de aprimorar a qualidade dos serviços, propõe-se ampliar a equipe atual de 9 para 10 profissionais, incluindo 3 profissionais seniores com expertise em suporte avançado. Esses profissionais serão distribuídos em turnos de 8 horas cada, garantindo a cobertura integral do horário de atendimento do Órgão.
	Técnico de suporte ao usuário de TIC - Nível 2 Penitenciárias	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	Presencial	6	Atuação no suporte técnico ao usuário N2 das Penitenciárias Federais, realizado atendimento de forma remota e presencial, com execução de manutenção (preventiva e corretiva), instalação, configuração de softwares e hardwares, além de suporte às equipes de N3. O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h, e, diante da criticidade do ambiente, da demanda contínua de usuários e do volume elevado de chamados, propõe-se manter 1 profissional sênior alocado por Penitenciária Federal (total de 5 unidades) e adicionar 1 profissional para a Penitenciária Federal de Charqueadas, atualmente em fase de implantação.
Supervisão ao Nível 2	Supervisor de suporte Técnico de TIC - Nível 2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Presencial	1	Considerando a necessidade de supervisionar as atividades da equipe de atendimento ao usuário N2, composta por 16 profissionais, e de assegurar a comunicação eficaz das ocorrências relevantes à gestão contratual, recomenda-se a permanência de um profissional em regime presencial, dedicado exclusivamente a essas funções. A manutenção deste perfil é essencial para garantir a continuidade no gerenciamento das demandas operacionais e otimizar a comunicação entre a equipe técnica e a gestão do contrato
Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC	Arquiteto de Automação	Analista de sistemas de automação - Pleno	Remoto	1	A inclusão dos perfis de Analista de Sistemas de Automação - Pleno e Sênior é estratégica para atender à demanda por eficiência e confiabilidade nos processos de atendimento ao usuário e na infraestrutura de TIC. O profissional Pleno atuará na implementação prática de soluções de automação, desenvolvendo scripts, integrando ferramentas e otimizando tarefas repetitivas de suporte, o que reduzirá tempos de resposta e minimizará falhas humanas por meio da padronização. Já o Sênior, com visão sistêmica e experiência em projetos complexos, garantirá a arquitetura robusta dessas automações, alinhando-as às políticas de governança, escalando soluções para diferentes áreas da infraestrutura e mentorando a equipe para sustentabilidade a longo prazo. Juntos, esses perfis complementares permitirão não apenas agilizar o atendimento e eliminar inconsistências, mas também criar um ecossistema de automação adaptável, capaz de evoluir com as necessidades tecnológicas da CONTRATANTE.
	Arquiteto de Automação	Analista de sistemas de automação - Sênior	Remoto	1	
	Analista de suporte computacional - Qualidade	Analista de suporte computacional - Pleno	Remoto	2	Perfil inexistente na contratação atualmente vigente. Aperfeiçoamento da documentação das principais atividades de sustentação da infraestrutura de TIC do órgão. Necessidade de Documentação das atividades de infraestrutura e gerenciamento de inventário (ativos lógicos e físicos). Suporte à melhoria contínua das atividades de sustentação de infraestrutura. Checagem de qualidade das atividades das torres de sustentação de infra.
	Analista de suporte computacional - Qualidade	Analista de Suporte Computacional - Sênior	Remoto	1	Perfil inexistente na contratação atualmente vigente. Aperfeiçoamento e mapeamento das atividades de sustentação da infraestrutura de TIC do órgão. Apoio à gestão de Projetos de infraestrutura, mapeamento, análise e melhoria de macroprocessos ITIL (governança).
					A inclusão do perfil de Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, com foco em qualidade e governança de TIC baseada em ITIL e COBIT, é essencial para elevar a maturidade e a eficiência dos processos de sustentação da infraestrutura de TIC. Este profissional atuará

	Gerente de Qualidade	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Presencial	1	na estruturação de uma governança sólida, alinhando operações às melhores práticas internacionais: o ITIL garantirá a padronização de serviços, como gerenciamento de incidentes, mudanças e continuidade, enquanto o COBIT assegurará o alinhamento estratégico entre TI e os objetivos do negócio, além de compliance, gestão de riscos e otimização de recursos. Sua atuação direta na implementação desses frameworks permitirá a identificação de gaps operacionais, a mitigação de falhas recorrentes e a criação de métricas claras para monitorar a qualidade dos serviços. Além disso, o gerente será responsável por integrar os processos de governança às iniciativas de automação em curso, garantindo que as soluções técnicas estejam aderentes às necessidades da CONTRATANTE.
Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade	Administrador de Segurança	Administrador em segurança da informação - Pleno	Presencial	1	Ampliação e reforço às atividades de cibersegurança do órgão, insuficientes nos quantitativos do contrato anterior. Recomendado 1 para apoio às atividades realizadas pelo SOC, apoio à gestão de identidades, análises de processos e ferramentas de segurança da informação, apoio à implantação do PPSI. Atuação de forma complementar ao SOC buscando a adoção de melhores práticas e a constante evolução da maturidade do órgão. Necessidade de presencial, tendo em vista os testes operacionais necessários em dispositivos físicos do órgão e de validação de evidências do PPSI.
	Administrador de Segurança	Administrador em segurança da informação - Pleno	Remoto	4	Ampliação e reforço às atividades de cibersegurança do órgão, insuficientes nos quantitativos do contrato anterior. Recomendado 4 para apoio às atividades realizadas pelo SOC, apoio à gestão de identidades, análises de processos e ferramentas de segurança da informação, apoio à implantação do PPSI, tratativas de incidentes de segurança da informação, acompanhamento de gestão de vulnerabilidades e produção de campanhas de segurança da informação, apoio à gestão de identidade e acessos. Atuação de forma complementar ao SOC buscando a adoção de melhores práticas e a constante evolução da maturidade do órgão.
	Administrador de Segurança	Administrador em segurança da informação - Sênior	Remoto	2	Perfil inexistente na contratação anterior/vigente. Ampliação e reforço às atividades de cibersegurança do órgão, insuficientes nos quantitativos do contrato anterior. Recomendado 1 para apoio ao incremento da maturidade em segurança da informação do órgão. Apoio à produção de normativos de segurança da informação e privacidade. Atuação de forma complementar ao SOC buscando a adoção de melhores práticas e a constante evolução da maturidade do órgão.
	Gerente de Segurança de tecnologia da informação	Gerente de segurança da informação	Presencial	1	Perfil inexistente na contratação anterior/vigente. Ampliação e reforço às atividades de cibersegurança do órgão, insuficientes nos quantitativos do contrato anterior. Gerente dos projetos de cibersegurança e de implantação de frameworks de segurança e privacidade, tal qual o PPSI. Atuação de forma complementar ao SOC buscando a adoção de melhores práticas e a constante evolução da maturidade do órgão.
	Administrador de Banco de Dados (DBA noSQL)	Administrador de Banco de Dados - Pleno	Remoto	1	

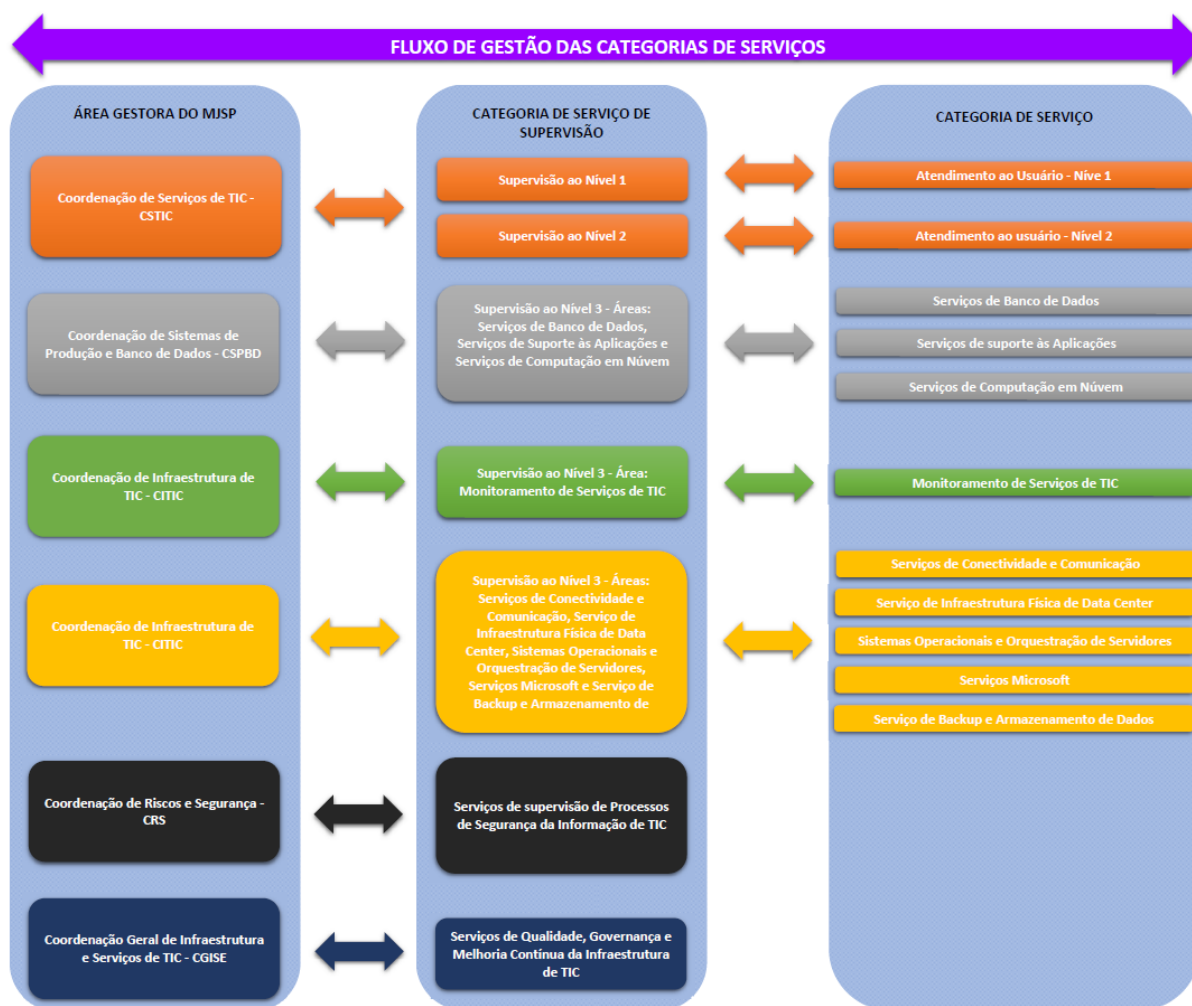
Serviços de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados (DBA PostgreSQL)	Administrador de Banco de Dados - Pleno	Remoto	1	A ampliação do contingente de Administradores de Dados de 3 para 6 profissionais, com especialização nas tecnologias Oracle, SQL Server, MySQL, PostgreSQL e NoSQL, é imprescindível diante da crescente complexidade e criticidade dos bancos de dados que sustentam a infraestrutura de TIC da CONTRATANTE. Cada tecnologia apresenta particularidades técnicas, como otimização de consultas, configuração de clusters, estratégias de backup e recuperação, além de requisitos específicos de segurança e compliance (como LGPD e GDPR), demandando expertise dedicada para garantir desempenho, disponibilidade e integridade dos dados. Os 4 profissionais Pleno, especializados em cada plataforma, atuarão de forma focalizada na administração rotineira, resolução ágil de incidentes, ajustes de performance e implementação de políticas de segurança adaptadas às necessidades de cada ambiente. Já os perfis Seniores atuarão desenvolvendo soluções escaláveis e atuando como referência técnica para a equipe, garantindo sinergia entre as diferentes tecnologias. Essa estrutura especializada não apenas mitigará riscos operacionais, como lentidão, vulnerabilidades ou perda de dados, mas também viabilizará uma gestão proativa, capaz de antecipar demandas de capacidade, implementar melhorias contínuas e apoiar iniciativas de migração ou integração de sistemas.
	Administrador de Banco de Dados (DBA Mysql)	Administrador de Banco de Dados - Pleno	Remoto	1	
	Administrador de Banco de Dados (DBA Oracle)	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Remoto	1	
	Administrador de Banco de Dados (DBA SQL Server)	Administrador de Banco de Dados - Pleno	Remoto	1	
	Administrador de Banco de Dados (DBA SQL Server)	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Remoto	1	
Serviços de suporte às Aplicações	Analista de Sistemas de Automação Pleno (DevOps /DevSecOps)	Analista de Sistemas de Automação - Pleno	Remoto	3	A inclusão de 4 perfis de Analista de Sistemas de Automação (3 Plenos e 1 Sênior), focados exclusivamente nas entregas de aplicações, é essencial para garantir eficiência, confiabilidade e velocidade no ciclo de vida de implantação de soluções tecnológicas. Os 3 profissionais Pleno atuarão na automação de pipelines de CI/CD, configurando integrações contínuas com ferramentas como Jenkins, GitLab ou Azure DevOps, otimizando fluxos de deploy em ambientes cloud ou on-premise, e assegurando a consistência das entregas por meio de infraestrutura como código. Sua atuação direta permitirá reduzir falhas manuais, acelerar a disponibilização de novas funcionalidades e padronizar ambientes, garantindo conformidade com políticas de segurança e governança. O Analista Sênior, por sua vez, liderará a arquitetura de automação, definindo estratégias para orquestração de containers (Kubernetes), monitoramento de desempenho pós-implantação e integração de práticas DevSecOps, assegurando que as entregas estejam alinhadas a padrões como ITIL (gestão de mudanças) e COBIT (controle de riscos). A especialização exclusiva em entregas de aplicações corrige uma lacuna crítica do contrato atual, onde a ausência de recursos dedicados resultava em processos manuais, lentidão na correção de falhas e inconsistências entre ambientes.
	Analista de Sistemas de Automação Senior (DevOps /DevSecOps)	Analista de Sistemas de Automação - Senior	Remoto	1	
Serviços de	Especialista em Computação em Nuvem (Cloud)	Especialista em Cloud - Pleno	Remoto	2	A inclusão dos perfis de Especialista em Cloud - Pleno e Sênior, não previstos no contrato atual, visa fortalecer competências estratégicas como a gestão integrada de infraestruturas em nuvem (pública e privada), garantindo alta disponibilidade e escalabilidade; a implementação de frameworks de FinOps e governança para otimização de custos e transparência financeira; e a implantação de arquiteturas robustas de Cloud Security, com ênfase em

Computação em Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem (Cloud)	Especialista em Cloud - Sênior	Remoto	2	controles de acesso, criptografia e conformidade regulatória. Além disso, justifica-se pela necessidade de integrar práticas DevSecOps no ciclo de desenvolvimento (CI/CD), ampliar ações de automação para reduzir riscos operacionais e atuar colaborativamente com gestores de sistemas na modernização de processos. Os profissionais também serão responsáveis pelo desenho de soluções em nuvem focadas em segurança da informação e privacidade, mitigando vulnerabilidades em ambientes críticos do Órgão.
Supervisão ao Nível 3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados, Serviços de Suporte às Aplicações e Serviços de Computação em Nuvem	Supervisão de Serviços de Infraestrutura de TIC - Nível 3	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Presencial	1	Considerando a necessidade de supervisionar as atividades das equipes de Serviços de Banco de Dados, Suporte às Aplicações e Computação em Nuvem, composta por 12 profissionais, além de garantir a comunicação eficaz das ocorrências relevantes à gestão contratual, recomenda-se a inclusão de um profissional em regime presencial, dedicado exclusivamente a essas funções. A inclusão desse perfil é essencial para assegurar a continuidade no gerenciamento das demandas operacionais e otimizar a comunicação entre a equipe técnica e a gestão do contrato.
Monitoramento de Serviços de TIC	Técnico de Monitoramento de TIC	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Remoto	9	Considerando a otimização de processos e a evolução tecnológica no serviço de Monitoramento de Serviços de TIC, o quadro de profissionais foi ajustado de 16 para 9 especialistas, mantendo o regime 24x7x365 para operação do NOC da CONTRATANTE. Cada escala contará com dois Técnicos de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Sênior, responsáveis pela gestão proativa da plataforma de observabilidade, tratamento ágil de alertas de monitoramento e análise de métricas críticas para garantir disponibilidade e desempenho dos serviços.
	Analista de Monitoramento de TIC	Analista de suporte computacional Sênior	Remoto	1	A inclusão do perfil de Analista de Suporte Computacional Sênior, dedicado exclusivamente a serviços de monitoramento, justifica-se pela necessidade estratégica de aprimorar a gestão proativa e preditiva de ativos e serviços de TIC, incluindo a criação de automações de alertas, desenvolvimento de dashboards interativos para análise de métricas em tempo real e implementação de playbooks de resposta a incidentes.
Supervisão ao Nível 3 - Áreas: Monitoramento de Serviços de TIC	Supervisão de Serviços de Infraestrutura de TIC - Nível 3	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Presencial	1	Considerando a necessidade de supervisionar as atividades da equipe de Monitoramento de Serviços de TIC, composta por 10 profissionais, e de assegurar a comunicação eficaz das ocorrências relevantes à gestão contratual, recomenda-se a inclusão de um profissional em regime presencial, dedicado exclusivamente a essas funções. A inclusão desse perfil é fundamental para garantir a continuidade no gerenciamento das demandas operacionais e otimizar a comunicação entre a equipe técnica e a gestão do contrato
Serviços de	Analista de redes	Analista de Redes e de Comunicação - Pleno	Presencial	2	Com o objetivo de otimizar a execução de atividades técnicas e centralizar processos críticos, foi criada a área de Serviço de Conectividade e Comunicação, consolidando atribuições anteriormente distribuídas em diversas áreas do contrato vigente. Para atender à complexidade e criticidade das operações em ambientes de Firewall, Balanceador de Cargas, WAF (Web Application Firewall), Switches Core,

Conectividade e Comunicação	e de comunicação de dados	Analista de Redes e de Comunicação - Sênior	Remoto	4	Switches de Borda e Controladores WIFI, o quadro de profissionais foi ampliado de 3 para 6, composto por 1 Analista de Redes e Comunicação - Pleno e 4 Seniores. Esses especialistas atuarão na configuração, monitoramento e manutenção proativa da infraestrutura crítica de rede, visando garantir segurança, desempenho e alta disponibilidade dos serviços.
Serviços de Infraestrutura Física de Data Center	Analista de suporte computacional (Infra DC)	Analista de Suporte Computacional - Sênior	Presencial	1	Considerando o histórico de demandas técnicas da área no contrato vigente e a reorganização estratégica decorrente da criação da nova área de Serviços de Conectividade e Comunicação, propõe-se o remanejamento de dois profissionais para o Serviços de Conectividade e Comunicação, mantendo um profissional do perfil de Analista de Suporte Computacional - Sênior, em regime presencial. O profissional atuará de forma centralizada em atividades críticas, como verificação e organização do ambiente físico do datacenter, acompanhamento de manutenções preventivas e corretivas em equipamentos de infraestrutura, monitoramento proativo de parâmetros operacionais e gestão de alertas para garantir a estabilidade do ambiente.
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Administrador de Sistemas Operacionais (Virtualização)	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	Remoto	2	Considerando o alto nível de criticidade do ambiente virtualizado, propõe-se a manutenção de 3 profissionais especializados: dois Administradores de Sistemas Operacionais - Pleno e um Sênior, responsáveis pela administração proativa, orquestração de ambientes virtualizados e gerenciamento de clusters, assegurando alta disponibilidade, desempenho otimizado e resiliência operacional.
	Administrador de Sistemas Operacionais (Virtualização)	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	Remoto	1	
	Analista de Suporte Computacional (Linux)	Analista de Suporte Computacional Pleno	Remoto	3	Com a reorganização estratégica das atividades da área responsável por sistemas operacionais, propõe-se a manutenção do quadro atual de 4 profissionais: 3 Analistas de Suporte Computacional - Pleno e 1 Sênior, que atuarão na administração proativa do ambiente Linux, com ênfase em segurança da informação e privacidade. As responsabilidades incluirão monitoramento contínuo do parque de ativos Linux, aplicação ágil de patches e correções de vulnerabilidades.
	Analista de Suporte Computacional (Linux)	Analista de Suporte Computacional Sênior	Remoto	1	
Serviços Microsoft	Analista de suporte computacional	Analista de suporte computacional - Pleno	Remoto	5	Com o objetivo de otimizar a execução de atividades técnicas, as áreas de Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas e Serviços Microsoft foram unificadas na categoria Serviço Microsoft, incorporando também as atribuições relacionadas a sistemas operacionais Windows, anteriormente vinculadas à área de orquestração de servidores. A mudança mantém o quadro atual de 8 profissionais, sendo 5 Analistas de suporte computacional - Plenos e 3 Seniores, que atuarão de forma integrada nas atividades de administração de ambientes Windows, implementação e suporte a soluções Microsoft, com foco estratégico em segurança da informação e privacidade. As responsabilidades incluem monitoramento contínuo do parque de ativos Windows, aplicação de patches e correções de vulnerabilidades em sistemas e aplicações.
	Analista de suporte computacional	Analista de suporte computacional - Sênior	Remoto	3	
Serviço de Backup e Armazenamento de Dados	Analista de Suporte Computacional (Backup e Storage)	Analista de Suporte Computacional Pleno	Remoto	1	Considerando o volume de demandas da área durante o contrato vigente, propõe-se a redução do quadro atual de 4 para 2 profissionais: um Analista de Suporte Computacional - Pleno e um Sênior, que atuarão de forma estratégica na gestão de rotinas críticas, como execução e monitoramento de backups, respostas ágeis a requisições de restore, testes periódicos de integridade de dados e análise do consumo/uso do ambiente de armazenamento. Além disso, serão responsáveis por provisionar volumes, apoiar na definição de arquiteturas escaláveis, migrar dados entre ambientes e
	Analista de Suporte	Analista de Suporte Computacional Sênior	Remoto	1	

	Computacional (Backup e Storage)				garantir a continuidade de negócios por meio de testes de recuperação de desastres (DRP).
Supervisão ao Nível 3 - Áreas: Serviços de Conectividade e Comunicação, Serviço de Infraestrutura Física de Data Center, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores, Serviços Microsoft e Serviço de Backup e Armazenamento de Dados	Supervisão de Serviços de Infraestrutura de TIC - Nível 3	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Presencial	1	Considerando a necessidade de supervisionar as atividades das equipes de Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores, Serviços Microsoft, Backup e Armazenamento de Dados, Conectividade e Comunicação, e Infraestrutura Física de Data Center, composta por 24 profissionais, além de garantir a comunicação eficaz das ocorrências relevantes à gestão contratual, recomenda-se a manutenção de um profissional em regime presencial, dedicado exclusivamente a essas funções. A continuidade desse perfil é essencial para assegurar o gerenciamento eficiente das demandas operacionais e otimizar a comunicação entre a equipe técnica e a gestão do contrato.

7.8.9 Com o objetivo de garantir a prestação eficiente dos serviços, alinhada às necessidades do Ministério, foi proposto um fluxo de gestão das categorias de serviços, que relaciona as categorias de supervisão, responsáveis pela interface entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, e as Coordenações com responsabilidade regimental pela sustentação dos serviços e pela gestão da infraestrutura de TIC do Ministério, conforme o quadro abaixo:



7.8.10 Assim, a Equipe de Planejamento da Contratação, com base no dimensionamento dos serviços e na complexidade do objeto a ser contratado, estima a necessidade de um quadro mínimo de 8 servidores públicos para a gestão e fiscalização dos serviços a serem contratados. Esses servidores devem possuir conhecimentos especializados em suas áreas de atuação, além de experiência em fiscalização e gestão de contratos de TIC. A distribuição dos servidores está detalhada no quadro abaixo:

	QUANTIDADES DE	FUNÇÃO
--	----------------	--------

UNIDADE DE LOTAÇÃO	SERVIDORES	EXERCIDA
Coordenação de Serviços de TIC - CSTIC	1	Fiscal setorial
Coordenação de Sistemas de Produção e Banco de Dados - CSBPD	1	Fiscal setorial
Coordenação de Infraestrutura de TIC - CITIC	2	Fiscal setorial
Coordenação de Riscos e Segurança - CRS	1	Fiscal setorial
Coordenação Geral de Infraestrutura e Serviços de TIC - CGISE	2	1 Fiscal Técnico, 1 Gestor
Coordenação Geral de Licitações e Contratos - CGL	1	Fiscal Administrativo
Total	8	

8. Levantamento de soluções

8.1 De acordo com a portaria SGD/MGI nº 1070, 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 - SISF do Poder Executivo Federal, foi definido que o serviço deve ser contratado por meio do modelo de pagamento fixo mensal, conforme transcrição abaixo do Art 2º:

“Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços.”

8.2 Além disso, conforme consta no artigo 3º da portaria SGD/MGI nº 1070, o modelo estabelecido é de utilização obrigatória:

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

8.3 Com base no item nº 1.4, Anexo I, da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a equipe de planejamento da contratação, levantou alternativas de cenários possíveis para a contratação e realizou de forma criteriosa uma análise de viabilidade:

“1.4. De forma excepcional, admite-se a utilização de outros modelos para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, desde que solicitado via ofício e obtida a autorização prévia da SGD. Deve-se observar as seguintes orientações:

- a) avaliar a viabilidade de utilização de modelos já adotados na Administração, pois aumenta o nível de padronização nas contratações no âmbito do SISF;
- b) não utilizar métrica de remuneração cuja medição não seja passível de verificação, nos termos da Súmula TCU 269;
- c) avaliar a economicidade dos preços estimados e contratados, realizando a análise crítica da composição de preços unitários e do custo total estimado da contratação; e
- d) abster-se de criar unidades de medida de forma unilateral, sem a avaliação técnica, econômica e de padronização.”

8.4 Os cenários identificados para a contratação pretendida estão dispostos conforme tabela abaixo e a análise de cada um deles nos itens seguintes:

Id	Descrição do cenário
1	Força de Trabalho Própria do MJSP
2	Contratação por valor fixo mensal
3	Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC
4	Contratação por unidade de Serviço Técnico - UST

8.5 A Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, estabelece no Art. 11, inc. II, que para análise comparativa de soluções, devem ser considerados, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação, observado: Essa análise deverá observar o seguinte:

“... a) necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas;

b) as alternativas do mercado;

c) a existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações;

d) 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;

e) as necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual;

f) os diferentes modelos de prestação do serviço;

g) os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes;

h) a possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço;

i) a ampliação ou substituição da solução implantada; e

j) as diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento; ...”

8.6 Nesse sentido, para composição desse estudo técnico, foi realizado a análise dos cenários possíveis para a realização da contratação ora pretendida, como forma de evidenciar as diferentes formas de prestação de serviços e escolha de solução mais vantajosa para o MJSP.

8.7 Necessidades similares em outros Órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas:

8.7.1 Foram identificados os seguintes projetos recentes para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC realizados por Órgãos Públicos na Administração Pública:

ÓRGÃO	PREGÃO	OBJETO	SOLUÇÃO ADOTADA
364102 - CONSELHO NACIONAL DE DES.CIENT.E TECNOLÓGICO	102023	Contratação de serviços técnicos especializados em operação, sustentação, monitoramento, atendimento e suporte a usuários na área de Tecnologia da Informação, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses para o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq, conforme Termo de Referência anexo I do Edital.	Contratação por valor fixo mensal
200364 - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL - SR PF PR	112023	Contratação de serviços técnicos continuados especializados de atendimento presencial aos usuários de TIC e serviços técnicos continuados especializados de operação de infraestrutura de TIC, presencial e remoto, para atendimento das necessidades da Superintendência Regional de Polícia Federal no Paraná e suas unidades descentralizadas, mediante pagamento por valor fixo mensal, associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS).	Contratação por valor fixo mensal
193002 - DEPARTAMENTO NAC.DE OBRAS CONTRA AS SECAS	352023	Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para operação da infraestrutura de TIC, compreendendo os serviços de monitoramento, sustentação do ambiente computacional, suporte aos usuários e apoio técnico à gestão de TIC do DNOCS, através de uma Central de Serviços (Service Desk), de modo presencial e remoto, para atendimento de chamados de 1º, 2º e 3º nível.	Contratação por valor fixo mensal
70024 - JUSTICA ELEITORAL - TRE - RO	900012024	Formação de registro de preços para eventual Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento presencial, integra esse serviço o atendimento remoto aos usuários de TIC, nos termos e condições estabelecidos no edital e em seus anexos.	Contratação por valor fixo mensal
200116 - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODOVIARIA FEDERAL/MJ - SR PF RJ	900012024	Contratação de serviços de operação de infraestrutura de serviços e suporte/atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito da Superintendência da Polícia Rodoviária Federal no Rio de Janeiro – SPRF/RJ.	Contratação por valor fixo mensal

400045 - Ministério do Trabalho e Previdência (MTP)	012023	Prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.	Contratação por valor fixo mensal
---	--------	---	-----------------------------------

8.8 Alternativa de mercado:

8.8.1 Existem diversas empresas no mercado que prestam os serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC com várias possibilidades, principalmente nas modalidades indicadas no levantamento de soluções.

8.8.2 Nos projetos recentes para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC realizados por Órgãos Públicos na Administração Pública, as seguintes empresas foram vencedoras do processo licitatório:

ÓRGÃO	PREGÃO	EMPRESA VENCEDORA
364102 - CONSELHO NACIONAL DE DES.CIENT.E TECNOLÓGICO	102023	ALGAR TI CONSULTORIA S/A
200364 - DEPARTAMENTO DE POLÍCIAPOLÍCIA FEDERA - SR PF PR	112023	G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA
193002 - DEPARTAMENTO NAC.DE OBRAS CONTRA AS SECAS	352023	AMAZON INFORMATICA LTDA
70024 - JUSTICA ELEITORAL - TRE - RO	900012024	GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA
200116 - DEPARTAMENTO DE POLÍCIAPOLÍCIA RODOVIARIA FEDERAL/MJ - SR PF RJ	900012024	NTL NOVA TECNOLOGIA LTDA
400045 - Ministério do Trabalho e Previdência (MTP)	012023	STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A.

8.9 A existência de software público brasileiro, quando aplicável:

8.9.1 Por se tratar de contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, esse item não se aplica a presente contratação.

8.10 As políticas, os modelos e os padrões de governo, a exemplo do ePing, eMag, ePwg, ICP-Brasil e e-ARQ brasil, quando aplicáveis:

8.10.1 Por se tratar de contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, esse item não se aplica a presente contratação.

8.11 As necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual:

8.11.1 Para as 3 soluções identificadas, o MJSP deverá disponibilizar espaço físico para a contratada e fornecer as estações de trabalho que serão utilizadas pelos funcionários que irão prestar os serviços de forma presencial, caso necessário.

8.12 Os diferentes modelos de prestação do serviço:

8.12.1 Cenário 1 - Força de Trabalho Própria do MJSP

8.12.2 Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal

8.12.3 Cenário 3 - Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC

8.12.4 Cenário 4 - Contratação por unidade de Serviço Técnico - UST

8.13 Os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes:

8.13.1 Cenário 1 - Força de Trabalho Própria do MJSP:

8.13.1.1 A solução consiste em utilizar-se da própria força de trabalho das áreas de TIC da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI) e outras áreas que possuem profissionais de TI para atendimento das necessidades institucionais.

8.13.1.2 Neste caso, tendo em conta a realidade dos recursos humanos lotados nessas áreas, seria necessário redistribuir a força de trabalho atual para funções relacionadas à execução dos serviços e principalmente reforçar o quantitativo de pessoal, recorrendo a mecanismos de recrutamento com apoio de outras unidades da Administração Pública Federal (APF), tais como:

8.13.1.2.1 Realização de processos seletivos junto à comunidade do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP);

8.13.1.2.2 Realização de concurso público para contratação de novos servidores públicos;

8.13.1.2.3 Recrutamento interno para mobilização de servidores do quadro do Ministério.

8.13.1.3 Para implantação dos serviços nas condições necessárias, e atender satisfatoriamente os requisitos de negócio, seria necessário realizar uma série de ações de curto e médio prazos, algumas das quais independem do controle da STI:

8.13.1.3.1 Instalação de uma Central de Atendimento no modelo incluindo toda a infraestrutura ITIL, necessária e pessoal capacitado em tecnologia da informação;

8.13.1.3.2 Sustentação, com recursos próprios, de sistema ITSM (Software de Gerenciamento de Serviços), compreendendo atividades de configuração, migração de dados e customização, com dedicação de recursos específicos;

8.13.1.3.3 Aprovação e realização de processos seletivos e/ou convênio para disponibilização de pessoal;

8.13.1.3.4 Capacitação de toda a equipe envolvida, principalmente em conhecimento técnico-operacional.

8.13.2 Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal.

8.13.2.1 Este cenário trata da execução indireta dos serviços nos termos do Decreto nº 9.507/2018 e no modelo de Central de Serviços, por meio da realização de processo licitatório, a exemplo de diversas instituições públicas que já possuem este tipo de contrato, conforme levantamento de contratações similares realizada neste Estudo.

8.13.2.2 A solução deverá atender ao modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, instituída pela Portaria SGD/MGI nº 1070/2023:

" Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

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

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

8.13.2.3 O modelo consiste em permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, estabelecendo níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados são medidos com base em indicadores vinculados às fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

8.13.2.4 Desta forma, a empresa é incentivada a manter o ambiente operacional o mais estável e automatizado possível, a fim de empregar o mínimo de capital humano. O modelo traz vantagem por facilitar a fiscalização dos serviços prestados, avaliando o atendimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos estabelecidos.

8.13.1.5 Incentiva a melhora da qualidade dos serviços e ambientes de TI de modo que sua estabilidade e performance se reflita na redução de chamados e incidentes, consumindo menos o seu corpo técnico. Desde que mantidos os níveis de serviço, a empresa tende a buscar a eficiência em seus processos e comportamentos dos colaboradores, de modo a manter o ambiente o mais estável possível, podendo manter o mínimo de profissionais no dia a dia.

8.13.2.6 É importante salientar que a definição correta dos níveis de serviço exigidos, bem como o foco na sua fiscalização são os fatores principais de sucesso desse modelo, de modo que o alinhamento desses níveis de serviço às necessidades reais dos usuários deve ser priorizado.

8.13.2.7. Deste modo, equipes de gestão e fiscalização podem concentrar seus esforços nos atendimentos aos níveis de serviço exigidos, em melhorias dos processos e em novos projetos, enquanto a empresa se concentra em melhorar ao máximo a eficiência de seus processos e indicadores de disponibilidade, performance e uso dos recursos de TI.

8.13.3 Cenário 3 - Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC:

8.13.3.1 Consiste na contratação direta das empresas públicas de TI para execução dos serviços, com base nas experiências anteriores e modelos vigentes, tendo em vista a legislação específica e natureza estratégica dos serviços.

8.13.3.2 O cenário pressupõe a contratação por meio de dispensa de licitação, lastreada nos seguintes dispositivos:

8.13.3.2.1 art. 72 da Lei nº 14.133/2021;

8.13.3.2.2 Lei nº 5.615/1970;

8.13.3.2.3 Lei nº 6.125/1974.

8.13.3.3 Este modelo visa não apenas garantir a operação contínua e eficiente da infraestrutura de TI do MJSP, mas também assegurar que os serviços prestados pela empresa pública de TIC estejam alinhados com as necessidades estratégicas e operacionais do Ministério.

8.13.3.4 A empresa pública de TI geralmente possui uma forte base de conhecimento institucional sobre as necessidades e requisitos específicos do governo ou das entidades públicas. Isso pode resultar em uma melhor compreensão das políticas e das estratégias governamentais, contribuindo para a implementação de soluções de TI mais alinhadas com os objetivos institucionais.

8.13.3.5 Em resumo, o modelo de contratação direta de uma empresa pública de TI visa combinar a flexibilidade e a especialização técnica necessárias para fornecer soluções de TI eficazes e alinhadas aos interesses públicos, ao mesmo tempo em que garante a transparência e a responsabilidade na gestão de recursos públicos.

8.13.4 Cenário 4 - Contratação por unidade de Serviço Técnico - UST

8.13.4.1 Neste cenário, assim como no cenário 2, trata-se da execução indireta dos serviços nos termos do Decreto nº 9.507/2018 e no modelo de Central de Serviços, por meio da realização de processo licitatório, entretanto, baseado em um modelo de serviço com remuneração por Unidade de Serviço Técnico - UST.

8.13.4.2 Nesse modelo, a prestação do serviço é feita mediante chamados de requisições ou incidentes atrelados especificamente a um catálogo de serviço onde devem estar descritas todas as atividades que podem ser realizadas no escopo do contrato e respectivas remunerações em uma unidade criada para tentar retratar o esforço de trabalho gasto para cada item do catálogo de serviços. Normalmente essa unidade é calculada levando-se em conta o tempo gasto por uma pessoa para a realização da atividade descrita no item do catálogo.

8.13.4.2 Mensalmente a empresa terceirizada, na pessoa do seu preposto, apresenta relatório com a quantidade de chamados atendidos no período apurado, conforme o processo de abertura e fechamento dos mesmos. Assim, o pagamento mensal é realizado com base na quantidade de chamados atendidos pela contratada, descontadas as eventuais penalidades. Este modelo permite que o valor do faturamento seja variável, conforme varia o número de chamados. Por exemplo, caso o número de chamados seja reduzido, o valor da fatura diminui pela redução de atendimentos, por outro lado, o faturamento aumenta caso o número de atendimentos seja acrescido.

8.13.4.3 Nessa modalidade só podem ser executadas as atividades listadas no catálogo e quando forem expressamente solicitadas por meio de um chamado registrado na ferramenta de Registro de chamados e apoio ao Gerenciamento dos Serviços de TI. Em algumas configurações essa modalidade adota a criação de chamados rotineiros (Ordens de Serviço Rotineiras) onde são listadas todas as atividades do catálogo de serviços que deverão ser realizadas de forma rotineira.

8.14 A possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço:

8.14.1 A contratação oriunda das soluções indicadas se dará na forma de contratação de serviços.

8.14.2 A possibilidade de aquisição na forma de bens não se aplica à presente contratação.

8.15 A ampliação ou substituição da solução implantada:

8.15.1 A presente contratação visa substituir o Contrato Administrativo nº 40/2019, cujo objeto é a contratação de serviços de empresa especializada na prestação de serviço de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, 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 e projetos de evolução do ambiente de infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, para o Ministério da Justiça e Segurança Pública e suas unidades regionais, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

8.15.2 O referido contrato, inicialmente vigente por 12 meses, foi prorrogado excepcionalmente em 21/11/2024, estando vigente até 20/11/2025 e não admitindo novas prorrogações do seu prazo de vigência.

8.15.3 Dessa forma, não se aplica a possibilidade de ampliação da solução implantada, somente a sua substituição por meio de uma nova contratação, objeto do presente estudo técnico.

8.16 As diferenças métricas de prestação do serviço e de pagamento:

8.16.1 No cenário 1 – Força de Trabalho Própria do MJSP, por se tratar da utilização da própria força de trabalho das áreas de TIC do Ministério, não se aplica uma métrica de prestação de serviço e de pagamento, havendo nesse caso o custo da folha de pagamento dos Servidores e demais custos administrativos necessários para execução das atividades.

8.16.2 Já no cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal, é adotado o modelo de pagamento fixo mensal associado ao atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal dos Serviços, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP.

8.16.3 Para o cenário 3, Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC, o modelo de prestação de serviço e de pagamento adotado costuma ser definido pela Empresa Pública de TIC contratada, dependendo das negociações contratuais e das necessidades específicas de cada Órgão, podendo ser por pagamento fixo, projeto ou por uso, uma vez que fornecem os serviços de forma padronizada e alinhados com as políticas governamentais.

8.16.4 Por fim, no cenário 4 - Contratação por unidade de Serviço Técnico - UST, a remuneração mensal do serviço é calculada pela quantidade de chamados e respectivos itens de catálogo de serviços executados no período. Os níveis de serviço costumam ser aplicados por chamados ou conjunto de chamados. Nesse tipo de contratação, quanto mais atividades forem realizadas pela empresa e quanto maior a quantidade de incidentes e problemas, maior é remuneração recebida pela prestadora do serviço.

9. Análise comparativa de soluções

9.1 Comparativo de Vantagens e Desvantagens entre as soluções identificadas:

9.1.1 Vantagens e desvantagens do Cenário 1 - Força de Trabalho Própria do MJSP

9.1.1.1 O cenário 1 - Força de Trabalho Própria do MJSP possui as seguintes vantagens:

- a) Uma equipe própria pode estar mais alinhada com os objetivos estratégicos de longo prazo do Ministério e ser mais receptiva a iniciativas de melhoria contínua e inovação tecnológica que agreguem valor à instituição;
- b) Os membros da equipe própria têm um conhecimento profundo das operações, políticas e processos específicos do Ministério. Isso pode facilitar a implementação de soluções de TIC que estejam alinhadas com as necessidades e objetivos da instituição;
- c) Com uma equipe própria, o Ministério pode ter maior controle sobre a priorização de projetos e a gestão de recursos. Isso permite uma maior flexibilidade para adaptar-se a mudanças nas necessidades organizacionais e responder rapidamente a novas demandas.
- d) Embora inicialmente possa parecer mais caro manter uma equipe própria, a longo prazo pode resultar em economias significativas. Isso porque não há necessidade de pagar margens de lucro a empresas terceirizadas e os investimentos em capacitação e desenvolvimento da equipe interna podem ser amortizados ao longo do tempo.

9.1.1.2 O cenário 1 - Força de Trabalho Própria do MJSP possui as seguintes desvantagens:

- a) O Ministério não possui em seu quadro a quantidade de profissionais de TIC necessários para o atendimento das necessidades levantadas, portanto, há a necessidade de realização de concurso público e processo seletivo para recrutamento de novos Servidores, o que depende de aprovações que não estão no controle da STI. Acrescenta-se a essa dificuldade o fato de que o MJSP não dispõe de carreiras cuja atividade finalística seja a sustentação técnica de infraestrutura e serviços de TIC, uma vez que por definição tais serviços são tratados como passíveis de execução indireta;
- b) Uma equipe própria pode ser menos flexível em termos de escala e capacidade de resposta rápida a picos de demanda, projetos especiais ou emergências. Isso pode ser especialmente desafiador em situações em que há uma necessidade urgente de recursos humanos adicionais ou conhecimentos técnicos específicos;
- c) Limitações em termos de especialização e experiência em comparação com empresas especializadas de TIC. Problemas complexos ou novas tecnologias podem exigir habilidades específicas que a equipe interna pode não possuir inicialmente, necessitando de mais tempo para desenvolver competências adequadas;
- d) Uma equipe interna pode ter uma visão limitada devido à sua exposição restrita a um único ambiente organizacional. Isso pode resultar em soluções que não aproveitam as melhores práticas ou experiências externas que poderiam ser benéficas para a organização;
- e) A alta rotatividade de Servidores de TIC no Executivo Federal, considerando a baixa atratividade dos cargos em consequência dos baixos salários do Executivo, comparados aos cargos correlatos dos demais poderes, Judiciário e Legislativo, e até mesmo da iniciativa privada.

9.1.2 Vantagens e desvantagens do Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal

9.1.2.1 O cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal possui as seguintes vantagens:

- a) Maior facilidade de obtenção do valor médio estimado da contratação, considerando a padronização do Modelo por meio da portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, com a composição do preço de referência aplicando o salário dos perfis profissionais publicados pela SGD em conjunto com o fator-k de referência também publicado pela SGD;
- b) A remuneração dos serviços está vinculada a resultados e ao atendimento dos acordos de níveis de serviços - ANS, gerando incentivo na prestação rápida, eficiente e ininterrupta de serviços, que por sua vez, trazem excelência no acesso aos recursos e serviços de rede e sistemas da Administração Pública Federal. Isso confere agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços;
- c) Não há necessidade de negociação de atividades rotineiras utilizadas para o atendimento aos usuários, como em modelos integralmente com UST, pois as atividades são especificadas pela contratada com o objetivo de manter a disponibilidade e agilidade na prestação dos serviços;
- d) Os indicadores estabelecidos neste modelo de contratação estão conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, diminuindo o esforço e melhorando a atenção dos gestores naquilo que é relevante;

e) Permite que a organização planeje seus gastos com TI de forma previsível. Ao saber exatamente quanto será pago mensalmente, facilita o controle orçamentário e a gestão financeira, eliminando surpresas relacionadas a custos variáveis.

9.1.2.2 O cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal possui as seguintes desvantagens:

a) Este modelo é associado ao ambiente tecnológico atual do órgão e eventuais alterações de grande magnitude podem provocar um desequilíbrio na relação contratual. No entanto, tais desequilíbrios poderiam vir a ser mitigados por meio de aditivos ao contrato;

b) Pode haver um aumento no esforço administrativo por parte da equipe responsável pela fiscalização do contrato, em razão da necessidade de monitorar a efetiva atuação dos perfis profissionais previstos na Ordem de Serviço, bem como verificar o cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da contratada.

c) Pode ocorrer desequilíbrio contratual, na medida em que não é possível prever a extensão, tamanho e quantidade dos projetos que podem ser demandados ao longo da vigência contratual. A alternativa seria a celebração de aditivos ao contrato.

9.1.3 Vantagens e desvantagens do Cenário 3 - Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC

9.1.3.1 O cenário 3 - Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC possui as seguintes vantagens:

a) Empresas públicas são orientadas para atender aos interesses públicos e às necessidades específicas das entidades governamentais, garantindo alinhamento com as políticas e diretrizes governamentais;

b) Como entidades estatais, empresas públicas são geralmente submetidas a regulamentações rigorosas de transparência e prestação de contas. Isso proporciona maior controle sobre a gestão dos recursos públicos e garante uma governança eficaz;

c) Possuem um conhecimento profundo das políticas, processos e sistemas internos dos órgãos governamentais para os quais prestam serviços. Isso facilita a implementação de soluções de TIC alinhadas com as necessidades específicas da administração pública;

d) Seguem diretrizes rigorosas de segurança da informação e estão mais familiarizadas com as exigências regulatórias e legais específicas do setor público, garantindo a conformidade e a proteção dos dados governamentais;

9.1.3.2 O Cenário 3 - Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC possui as seguintes desvantagens:

a) Empresas públicas podem estar sujeitas a uma maior burocracia e processos internos, o que pode resultar em prazos mais longos para tomada de decisões e implementação de mudanças. Isso pode afetar a agilidade na entrega de serviços e na resolução de problemas.

b) Como entidades públicas, empresas públicas podem enfrentar desafios na competição com fornecedores privados em termos de custos, eficiência e inovação. Isso pode resultar em serviços de TIC que não sejam tão competitivos ou avançados quanto os oferecidos por empresas privadas.

c) Em alguns casos, empresas públicas podem ter uma cultura organizacional menos orientada para a inovação e a adaptação rápida às mudanças tecnológicas. Isso pode resultar em serviços de TIC que não aproveitam plenamente as últimas tecnologias ou práticas de mercado.

d) No geral, o custo dos serviços prestados por empresas públicas de TIC tem um custo elevado comparado às empresas privadas de TIC que prestam os mesmos serviços, muito se deve aos altos salários dos empregados públicos assim como baixa produtividade.

e) Tipicamente, as empresas públicas que prestam serviços de Tecnologia da Informação à Administração Pública Federal (ex. SERPRO, DATAPREV, TELEBRAS) não possuem ofertas puramente de serviços de sustentação de infraestrutura e de serviços do cliente, atuando preferencialmente em modelos onde fornecem a própria infraestrutura e os serviços de forma conjugada.

9.1.4 Vantagens e desvantagens da Cenário 4 - Contratação por unidade de Serviço Técnico - UST

9.1.4.1 O cenário 4 - Contratação por unidade de Serviço Técnico - UST possui as seguintes vantagens:

a) Através deste modelo de contratação serão remunerados somente os serviços efetivamente prestados.

b) Esse modelo incentiva a construção e manutenção de um catálogo de serviços com a descrição das métricas aplicadas em cada serviço/atividade.

c) Modelo que incentiva a contratação de serviço por demanda, e não de mão-de-obra, e está configurada como contratação de resultados a serem alcançados através de atividades, padrões e métricas estabelecidas.

9.1.3.2 O cenário 4 - Contratação por unidade de Serviço Técnico - UST possui as seguintes desvantagens:

a) Dependência da Administração perante as empresas privadas no processo de orçamentação das contratações, considerando a falta de padronização do modelo e a consequente dificuldade de encontrar contratações similares de outros órgãos.

b) Dificuldade da Administração na estimativa de preços da UST.

c) Impropriedades nesse modelo consiste naqueles serviços que não se materializam necessariamente em um entregável, de sorte que é inviável que os fiscais e gestores do ente público contratante evidenciem por si mesmos a efetiva prestação daquele serviço. Ademais, ainda que fosse possível extrair um produto ou comprovação do serviço prestado, seria difícil e custoso quantificar, onerando a equipe de fiscalização do contrato.

- d) A utilização desse modelo consiste em gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de UST demandadas, maior será seu faturamento. Tal paradoxo vai de encontro às necessidades da organização, que deseja um ambiente computacional que apresente cada vez menos problemas.
- e) Os indicadores estabelecidos neste modelo de contratação não podem ser conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, resultando em um aumento de esforço por parte do gestor público na compreensão do nível de serviço.

9.2 Padrões de Governo

9.2.1 Em relação às políticas, aos modelos e aos padrões de Governo, o quadro a seguir expressa as características das soluções analisadas:

Requisitos	Cenário	Sim	Não	Não s e Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	1	X		
	2	X		
	3	X		
	4	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	1			X
	2			X
	3			X
	4			x
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	1			X
	2			X
	3			X
	4			x
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	1			X
	2			X
	3			X
	4			x
	1			X

A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	2			X
	3			X
	4			x
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	1			X
	2			X
	3			X
	4			x

9.3 Comparativo qualitativo

9.3.1 A tabela abaixo correlaciona os requisitos relacionados ao atendimento das necessidades do MJSP com cada uma das alternativas de cenários elencados:

Requisitos	Cenário 1 - Força de Trabalho Própria do MJSP	Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal	Cenário 3 - Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC	Cenário 4 - Contratação por unidade de Serviço Técnico - UST
De Negócio	Atende	Atende	Atende	Não Atende
Tecnológicos	Não atende	Atende	Atende	Atende
Legais	Atende	Atende	Não atende	Não atende
De Segurança da Informação	Atende	Atende	Atende	Atende
De Arquitetura Tecnológica	Não atende	Atende	Atende	Atende
Temporais	Não Atende	Atende	Atende	Atende
De Capacitação	Não Atende	Atende	Atende	Atende
De Implantação	Não Atende	Atende	Atende	Atende
De Garantia e Manutenção	Atende	Atende	Atende	Atende
De Metodologia de Trabalho	Atende	Atende	Atende	Atende
De Segurança e Privacidade	Atende	Atende	Atende	Atende
Sociais, Ambientais e Culturais	Atende	Atende	Atende	Atende

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1 Registram-se a seguir as soluções consideradas inviáveis e as respectivas justificativas:

10.1.1 Cenário 1 - Força de Trabalho Própria do MJSP

10.1.1.1 A possibilidade de atendimento da presente demanda por meio de força de trabalho própria não é inexecutável, porém, configura-se inviável, considerando que não é possível atender os requisitos temporais da contratação, imprescindíveis para a manutenção satisfatória dos serviços de TIC oferecidos pela STI do MJSP.

10.1.1.2 A implementação das iniciativas necessárias para a adoção da solução causaria grande impacto na gestão operacional dos ambientes durante o processo necessário à sua efetivação, não havendo como garantir nem esperar que tais ações sejam realizadas em curto prazo. Durante este período, o esforço operacional e de gestão impostos às Áreas de TIC causariam sérios riscos de indisponibilidade e insatisfação dos usuários, bem como de desatendimento das metas estratégicas do Ministério.

10.1.1.3 Ademais, a despeito de não se configurar ilegalidade, o cenário contraria a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece que os serviços serão preferencialmente objeto de execução indireta na Administração Pública Federal, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e ao art. 1º da Portaria MPDG nº 443, de 27 de dezembro de 2018:

“Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, serão preferencialmente objeto de execução indireta, dentre outros, os seguintes serviços:

[...]

XXIII - serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação;

[...]

“

10.1.1.4 Por fim, é importante reforçar que, mesmo que o quadro permanente do Ministério possua o conhecimento técnico e a expertise a respeito dos recursos operacionalizados para o necessário provimento dos serviços de TIC, é indubitável que o apoio de pessoal técnico especializado para a execução das atividades rotineiras e operacionais implica em melhores condições para que o corpo permanente de Servidores possa executar atividades de planejamento, supervisão, coordenação e controle dos recursos de Tecnologia da Informação relativos ao funcionamento do respectivo negócio.

10.1.2 Cenário 3 - Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC

10.1.2.1 Observa-se dos serviços de tecnologia da informação fornecidos por empresas públicas como o Serviço Federal de Processamento de dados (SERPRO), um movimento em direção à priorização da entrega de soluções estratégicas para o Governo, como infraestrutura e sustentação para sistemas estruturantes (ex: Comprasnet-SIASG, SIAFI e Infraestrutura de Chaves Públicas - Certificação Digital), deixando, preferencialmente, para o mercado privado, a entrega de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário e de operação de infraestrutura de TIC dos Órgãos.

10.1.2.2 Em relação aos normativos vigentes, conforme orienta a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, os serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação devem ser contratados por meio de processo licitatório:

“21.16. Critérios Técnicos para Seleção do Fornecedor

20.16.1. Considerando as características do objeto, cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado, o processo licitatório deve ser realizado na modalidade Pregão, tipo Menor Preço, na forma eletrônica.”

10.1.2.3 Vale ressaltar que não há impedimento quanto à participação de empresas públicas de TIC em processo licitatório com ampla concorrência segundo as características do mercado.

10.1.2.4 Dessa forma, considerando o atendimento do princípio constitucional da economicidade e o atendimento às necessidades técnicas e de negócio do MJSP, este cenário configura-se inviável.

10.1.3 Cenário 4 - Contratação por unidade de Serviço Técnico - UST

10.1.3.1 A utilização desse modelo consiste em gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de USTs ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Reedita-se, assim, o paradoxo do lucro-incompetência (Acórdão 786/2006-TCU-Plenário) sob um modelo supostamente vinculado a resultados. Como exemplo, em um contrato de suporte à infraestrutura de rede, quanto maior o número de problemas ocorridos em seus computadores e periféricos (algo indesejável à organização), maior será a quantidade de USTs que ela será instada a solucionar e, por conseguinte, maior seu faturamento, elevando o risco de ineficiência na prestação dos serviços e antieconomicidade.

10.1.3.2 Além disso, nesse modelo os serviços não se materializam necessariamente em um entregável e impossibilita a aferição em USTs, de sorte que é inviável que os fiscais e gestores evidenciem por si mesmos a efetiva prestação daquele serviço. Ademais, ainda que fosse possível extrair um produto ou comprovação do serviço prestado, seria difícil e custoso quantificar.

10.1.3.3 Nesse sentido, recomenda o TCU por meio do Acórdão nº 916/2015 - TCU no item 9.1.6, que faz o seguinte alerta aos órgãos e entidades do SISP:

"9.1.6.8. que a utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS), por exemplo, mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e não se coaduna ao disposto na Súmula TCU 269 (seção 6 do relatório)."

10.1.3.4 E, também, o Acórdão 2037/2019 – TCU, que recomendou evitar o uso de UST para contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, conforme a seguir:

“9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI;

9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;”

10.1.1.5 Dessa forma, é inviável utilizar métricas como UST ou UMS, para contratação e remuneração de serviços de TI cuja medição não seja passível de verificação pelo ente contratado, que é caso dos serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no qual normalmente a entidade possui uma base histórica da quantidade de chamados, de incidentes, de ativos de infraestrutura e de profissionais que atuaram nos contratos passados e combinado com a definição de níveis de serviços, é plenamente possível a definição de um valor estimado da contratação, sem a necessidade de medir e pagar cada serviço executado em UST. Esta opção torna o processo de fiscalização do contrato menos complexo, pois não há necessidade de analisar se cada chamado foi classificado corretamente, apenas se os níveis de serviços estabelecidos foram cumpridos.

10.1.1.6 A solução alternativa descrita acima ainda tem o condão de evitar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior seria seu faturamento, reeditando, assim, o paradoxo do lucro-incompetência (Acórdão 786/2006-TCU-Plenário) sob um modelo supostamente vinculado a resultados.

10.1.1.7 Diante do exposto, verificou-se que essa modalidade não atende aos requisitos negociais e técnicos apresentados no modelo de contratação e de prestação dos serviços em andamento na STI e, além disso, estão claramente em desacordo com as recomendações do TCU conforme os Acórdãos citados, de modo que entendemos não ser recomendada a sua adoção.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1 Considerando que há apenas uma solução viável nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, **Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal**, não é se aplica a análise comparativa de custos, em conformidade com o art. 11, inc. III da IN SGD/MGI nº 94/2022.

11.2 CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

11.2.1 Para a estimativa de preços do **Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal**, foi utilizada a **Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços**, elaborada e mantida pelo Órgão Central do SISP, de acordo com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, sendo consolidados os valores na tabela abaixo:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	CÓDIGO CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE (em meses)	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR PARA 12 MESES ESTIMADO	VALOR PARA 24 MESES ESTIMADO
1	1	Central de Serviços de TIC - Atendimento a usuário Níveis 1 e 2	26980	VAL/MÊS	24	R\$ 218.126,20	R\$ 218.126,20	R\$ 2.617.514,40	R\$ 5.235.028,80
	2	Serviços de gerenciamento e operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Nível 3	27014	VAL/MÊS	24	R\$ 1.142.044,10	R\$ 1.142.044,10	R\$ 13.704.529,20	R\$ 27.409.058,40
VALOR TOTAL							R\$ 1.360.170,30	R\$ 16.322.043,60	R\$ 32.644.087,20

11.2.2 Evolução dos Valores Anuais dos Serviços

11.2.2.1 Para registro dos custos totais de propriedade foi considerado a variação do Índice de custo da tecnologia da informação (ICTI), calculado pelo Ipea, acumulado no período de 12 meses, de junho/2024 a maio/2025, variação de 4,91%:

ICTI: variação em doze meses, peso e impacto por grupos (jun./2024-maio/2025)

Grupo	Variação (%)	Peso	Impacto (p.p.)
Índice geral	4,91	1	4,91
Pessoal	5,69	0,42	2,38
Serviços profissionais e outros	7,87	0,15	1,20
Aluguel de imóveis	5,08	0,02	0,08
Demais despesas operacionais	7,03	0,19	1,30
Comunicação	1,95	0,01	0,02
Energia elétrica	3,39	0,00	0,02
Depreciação e amortização	-0,36	0,05	-0,02
Material de consumo	-0,36	0,17	-0,06

Fonte: Ipea.
Elaboração: Grupo de Conjuntura da Dimac/Ipea.

Fonte: <https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2025/07/indice-de-custo-da-tecnologia-da-informacao-icti-maio-de-2025/>

11.2.2.2 Os valores apresentados abaixo basearam-se na estimativa de valor realizado por meio da **Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços** (Anexo do ETP), corrigidos pelo índice ICTI (índice de custo da tecnologia da informação) referente ao período de de junho/2024 a maio/2025:

Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos		Total
	Ano 1	Ano 2	
Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal	R\$ 16.322.043,60	R\$ 17.123.455,94	R\$ 33.445.499,54

11.2.3 Outros elementos de custos diretos e indiretos

11.2.3.1 A EPC procurou evidenciar os demais elementos de custo, diretos e indiretos, que compõem a solução viável (Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal), com o objetivo de proporcionar maior clareza sobre sua sustentabilidade econômica ao longo dos anos, considerando todos os encargos envolvidos.

11.2.3.1 Cálculo dos custos administrativos nas fases de planejamento da contratação e seleção do fornecedor:

11.2.3.1.1 Estimou-se a quantidade de horas úteis necessárias dos profissionais que compõem a Equipe de Planejamento da Contratação, nos papéis de integrante técnico, requisitante e administrativo, durante as fases de planejamento da contratação e seleção do fornecedor, prevista para um período de 12 (doze) meses de execução do projeto.

11.2.3.1.1.1 Para o integrante técnico, adotou-se como parâmetro uma carga diária de 4 (quatro) horas, durante um período de 12 (doze) meses, para as atividades relacionadas às fases de planejamento da contratação e seleção do fornecedor. Considerando uma média de 22 (vinte e dois) dias úteis por mês, obteve-se um total estimado de 88 (oitenta e oito) horas mensais. Com base nessa metodologia, a carga horária total estimada para o período de 12 meses é de 1.056 (mil e cinquenta e seis) horas de esforço do integrante técnico.

11.2.3.1.1.2 Para os integrantes administrativo e requisitante, adotou-se como referência uma carga mensal de 10 (dez) horas para cada servidor, ao longo de um período de 12 (doze) meses, também voltado para as atividades relacionadas às fases de planejamento da contratação e seleção do fornecedor. Com base nessa estimativa, o total de esforço calculado é de 120 (cento e vinte) horas por servidor, no decorrer dos 12 meses, para cada uma das funções (administrativa e requisitante) na equipe de planejamento da contratação.

11.2.3.1.1.3 O cálculo do custo médio mensal por servidor foi realizado em etapas, conforme descrito a seguir:

11.2.3.1.1.3.1 Inicialmente, considerou-se o levantamento realizado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) sobre as remunerações iniciais e finais dos cargos da Administração Pública Federal, conforme informações disponíveis no Painel Estatístico de Pessoal no dia 14 /07/2025 (<http://painel.pep.planejamento.gov.br/>). Para cada cargo listado, foi calculada a média entre os valores de remuneração mínima e máxima.

11.2.3.1.1.3.2 Em seguida, foi calculada a média entre os valores médios de todos os cargos analisados, resultando em uma remuneração média de R\$ 6.552,77 por servidor.

11.2.3.1.1.3.3 Para adequar esse valor à realidade da administração pública, foram aplicados os seguintes ajustes:

11.2.3.1.1.3.3.1 Inclusão proporcional do décimo terceiro salário;

11.2.3.1.1.3.3.2 Adicional de um terço relativo às férias.

11.2.3.1.1.3.4 O valor ajustado foi então dividido por 12 (doze) meses, resultando em um custo médio mensal por servidor de **R\$ 7.280,86**.

11.2.3.1.1.3.5 A partir desse valor mensal, estimou-se o custo diário por servidor com base em 22 (vinte e dois) dias úteis por mês, obtendo-se o valor de **R\$ 330,95** por dia. Dividindo esse valor por uma jornada diária de 8 (oito) horas, chegou-se ao custo **médio por hora de R\$ 41,37** por servidor.

11.2.3.1.1.4 Para calcular o valor referente a 12 meses de esforço de um servidor na composição da Equipe de Planejamento da Contratação, considerou-se o seguinte:

11.2.3.1.1.4.1 Multiplicou-se o valor da hora média (R\$ 41,37) pelas 1.056 horas estimadas para os integrantes técnicos (dado o objeto complexo), resultando em R\$ 43.686,72 para o período de 12 meses;

11.2.3.1.1.4.2 Multiplicou-se o valor da hora média (R\$ 41,37) pelas 120 horas estimadas para o integrante administrativo, resultando em R\$ 4.964,40 para o período de 12 meses;

11.2.3.1.1.4.3 Multiplicou-se o valor da hora média (R\$ 41,37) pelas 120 horas estimadas para o integrante requisitante, resultando em R\$ 4.964,40 para o período de 12 meses.

11.2.3.1.1.4.4 Assim, consolidando os valores estimados para o esforço da Equipe de Planejamento da Contratação, obtém-se: R\$ 43.686,72 para os integrantes técnicos, R\$ 4.964,40 para o integrante requisitante e R\$ 4.964,40 para os integrante administrativo, totalizando R\$ 53.615,52.

11.2.3.2 Cálculo dos custos administrativos na fase de gestão e fiscalização contratuais:

11.2.3.2.1 Estimou-se a quantidade de horas úteis necessárias dos profissionais que deverão compor a Equipe de Fiscalização do Contrato, nos papéis de Fiscal Técnico, Fiscal Requisitante, Fiscal Administrativo e Gestor do Contrato, ao longo de toda a vigência contratual, estimada em 24 (vinte e quatro) meses.

11.2.3.1.2.1 Para os Fiscais Técnicos, adotou-se como parâmetro uma carga diária de 3 (três) horas para fiscalização técnica do contrato. Considerando uma média de 22 (vinte e dois) dias úteis por mês, obteve-se um total estimado de 66 (oitenta e oito) horas mensais. Com base nessa metodologia, a carga horária total estimada para o período de 24 meses é de 1.584 (mil quinhentos e oitenta e quatro) horas de esforço do Fiscal Técnico.

11.2.3.1.2.2 Para o Fiscal Administrativo, Requisitante e Gestor do Contrato, adotou-se como referência uma carga diária de 1 (uma). Considerando uma média de 22 (vinte e dois) dias úteis por mês, obteve-se um total estimado de 22 (vinte e duas) horas mensais. Com base nessa metodologia, a carga horária total estimada para o período de 24 meses é de 528 (quinhentos e vinte e oito) horas de esforço por servidor que realize fiscalização administrativa e requisitante, bem como a gestão contratual.

11.2.3.1.2.3 O cálculo do custo médio mensal por servidor foi realizado conforme descrito no item 11.2.3.1.1.3 do presente ETP.

11.2.3.1.2.4 Para calcular o valor correspondente ao esforço de servidores ao longo de 24 (vinte e quatro) meses na composição da Equipe de Fiscalização do Contrato, adotou-se a seguinte metodologia:

11.2.3.1.2.4.1 Multiplicou-se o valor da hora média (R\$ 41,37) pelas 1.584 horas estimadas para três Fiscais Técnicos (dado o objeto complexo), resultando em R\$ 196.590,24 para o período de 24 meses;

11.2.3.1.2.4.2 Multiplicou-se o valor da hora média (R\$ 41,37) pelas 528 horas estimadas para o Fiscal Administrativo, resultando em R\$ 21.843,36 para o período de 24 meses;

11.2.3.1.2.4.3 Multiplicou-se o valor da hora média (R\$ 41,37) pelas 528 horas estimadas para o Fiscal Requisitante, resultando em R\$ 21.843,36 para o período de 24 meses.

11.2.3.1.2.4.4 Multiplicou-se o valor da hora média (R\$ 41,37) pelas 528 horas estimadas para o Gestor do Contrato, resultando em R\$ 21.843,36 para o período de 24 meses.

11.2.3.1.2.4.5 Assim, consolidando os valores estimados para o esforço da Equipe de Fiscalização do Contrato, obtém-se: R\$ 196.590,24 para os Fiscais Técnicos, R\$ 21.843,36 para o Fiscal Requisitante, R\$ 21.843,36 para o Fiscal Administrativo e R\$ 21.843,36 para o Gestor do Contrato, totalizando R\$ 262.120,32.

11.2.3.3 Custos de licenciamento da ferramenta de ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI):

11.2.3.3.1 Os custos relacionados ao licenciamento da ferramenta de ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI), na modalidade de subscrição, não estão incluídos na presente contratação, uma vez que essa ferramenta será adquirida por meio de processo específico, por se tratar de uma solução de TIC distinta da solução de operação de infraestrutura, conforme disposto no item 7 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

11.2.3.3.2 Dessa forma, considerando que o processo de contratação da solução de ITSM ainda se encontra na fase inicial de elaboração do Documento de Formalização da Demanda (DFD), foi realizada uma pesquisa de preços simplificada no sistema COMPRASNET, com o objetivo de estimar o valor médio para o licenciamento da referida ferramenta, conforme demonstrado no quadro a seguir:

N ° PREGÃO	UASG - ÓRGÃO	ITEM	VALOR UNITÁRIO	QUANTIDADE DE LICENÇAS	VALOR POR /MENSAL UNITÁRIO USUÁRIO
90055 /2024	UASG 80001 - TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	1	R\$ 18.500,00	114	R\$ 162,00
	UASG 926605 -				

90017/2024	DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DO M. GROSSO SUL	1	R\$ 4.689,72	15	R\$ 130,27
90021/2025	UASG 925814 - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE TOCANTINS	1	R\$ 1.128.000,00	300	R\$ 156,66
VALOR UNITÁRIO MÉDIO (POR USUÁRIO/MENSAL)					R\$ 149,64

11.2.3.3.2 Estima-se a necessidade de 129 licenças da ferramenta de ITSM, no modelo de subscrição de software, conforme detalhamento a seguir:

EQUIPE	QUANTIDADE
Prestadores de serviços de sustentação de Infra e suporte a usuário	101
Outros prestadores de serviços (telefonía e outsourcing de impressão)	3
Servidores STI	20
Servidores SAA	5
TOTAL	129

11.2.3.3.3 O quadro a seguir apresenta o valor estimado para o licenciamento da ferramenta de ITSM, correspondente ao período de 24 meses, o mesmo previsto para a prestação dos serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de tecnologia da informação e comunicação (TIC):

QUANTIDADE DE LICENÇAS	VALOR UNITÁRIO MÉDIO	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR PARA 24 MESES ESTIMADO
129	R\$ 149,64	R\$ 19.303,56	R\$ 463.285,44

11.2.4 Memória de Cálculo

11.2.4.1 Para calcular o custo anual total da contratação foi utilizado o mecanismo recomendado pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, conforme a seguinte sequência:

11.2.4.2 Obtiveram-se os respectivos perfis e salários de referência dos profissionais e quantitativos estimados dos mesmos;

11.2.4.3 Multiplicou-se os respectivos salários de referência de cada perfil pelo fator K definido na referida Portaria, obtendo-se o valor mensal;

11.2.4.4 Para cada quantitativo de perfis definidos, multiplicou-se o custo unitário do perfil pela quantidade estimada, obtendo-se o custo mensal da categoria de serviço;

11.2.4.5 O somatório dos valores mensais de cada categoria de serviço resultou no valor mensal estimado da contratação;

11.2.4.6 Multiplicando-se o valor do item anterior por 12 (doze) obteve-se o valor anual estimado da contratação;

11.2.4.7 Para os valores anuais dos anos subsequentes, foi aplicada uma correção de 4,91%, referente ao Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) acumulado nos últimos 12 meses, correspondente ao período de junho de 2024 a maio de 2025.

11.2.4.8 Somou-se os custos **administrativos na fase de planejamento da contratação, seleção do fornecedor e gestão contratual**.

11.2.4.9 Ainda, foi acrescentado os custos relacionados ao licenciamento da ferramenta de ITSM, na modalidade de subscrição, uma vez que não estão incluídos na presente contratação, uma vez que essa ferramenta será adquirida por meio de processo específico, por se tratar de uma solução de TIC distinta da solução de operação de infraestrutura, conforme disposto no item 7 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

11.2.4.10 Dessa forma, obteve-se o TCO total para os próximos dois anos, conforme apresentado na tabela abaixo:

Elementos de Custo	Valores
Valor total da contratação para 24 meses (vigência do contrato) considerando a aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) de 4,91%	R\$ 33.445.499,54
Custos administrativos nas fases de planejamento da contratação e seleção do fornecedor	R\$ 53.615,52
Custos administrativos na fase de gestão e fiscalização contratuais	R\$ 262.120,32
Custos de licenciamento da ferramenta de ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI)	R\$ 463.285,44
Total	R\$ 34.224.520,82

11.3 CUSTO DA SOLUÇÃO AO LONGO DO TEMPO

11.3.1 O Instrumento de Padronização dos Procedimentos de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC (IPPC-TIC) determina que:

"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"

11.3.2 Dessa forma, para o cálculo do custo da solução ao longo do tempo, foi adotado o método do Valor Presente Líquido (VPL), uma técnica de análise financeira utilizada para avaliar a viabilidade econômica de investimentos ou projetos. O VPL consiste em trazer todos os fluxos de caixa futuros (sejam custos ou receitas) para o valor presente, por meio da aplicação de uma taxa de desconto, permitindo uma análise mais precisa do impacto econômico ao longo do tempo, representado pela seguinte fórmula:

VPL = \sum_{t=0}^n \frac{CF_t}{(1+i)^t}

Onde:

VPL: Valor Presente Líquido;

CFt: Fluxo de Caixa no período t (pode ser entrada ou saída);

i: Taxa de desconto (ou taxa de retorno exigida) por período;

t: Período de tempo (geralmente em anos, meses, etc.);

n: Número total de períodos.

11.3.3 Para o cálculo do Valor Presente Líquido (VPL) foram considerados os seguintes dados:

Parâmetro	Valor
Investimento inicial - Custos administrativos nas fases de planejamento da contratação e seleção do fornecedor	R\$ 53.615,52
Custo mensal da solução no primeiro ano (Custo do serviço acrescido do custo administrativo de gestão e fiscalização e do custo da ferramenta de ITSM)	R\$ 1.390.395,54
Custo mensal da solução no segundo ano (Custo do serviço corrigido pelo ICTI acrescido do custo administrativo de gestão e fiscalização e do custo da ferramenta de ITSM)	R\$ 1.457.179,90
Prazo de execução dos serviços	24 meses
Taxa de desconto mensal (Selic efetiva 14,9%)	1,165%

11.3.4 Considerando os parâmetros apresentados o Valor Presente Líquido é de **R\$ 29.665.471,65**, e representa o custo real da contratação em valor atual:

VPL = -53.615,52 + \sum_{t=1}^{12} \frac{-1.390.395,54}{(1+0,01165)^t} + \sum_{t=13}^{24} \frac{-1.457.179,90}{(1+0,01165)^t}

11.3.5 O total de **R\$ 29.665.471,65** representa o **custo equivalente à vista** de aquisição da solução. Este valor sintetiza o impacto temporal: embora o custo nominal seja R\$ **34.224.520,82**, o valor presente é 13,3% menor devido ao custo de oportunidade do capital (taxa SELIC).

11.3.6 A memória de cálculo do Valor Presente Líquido encontra-se detalhada na planilha anexa a este Estudo Técnico Preliminar.

11.4 MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

11.5.1 Considerando que há apenas uma solução viável nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, **Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal**, não é se aplica o mapa comparativo dos cálculos totais de propriedade, em conformidade com o art. 11, inc. III da IN SGD/MGI nº 94/2022.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1 Cenário escolhida: Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal.

12.1.2 A solução de TIC consiste na prestação de serviços técnicos continuados especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, presencial e remoto, para atendimento das necessidades deste Ministério da Justiça e Segurança Pública e suas Unidades Descentralizadas nos estados, mediante pagamento por valor fixo mensal, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços, em conformidade com o modelo da Portaria nº SGD /MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, compreendendo a disponibilização de:

12.1.2.1 Serviços continuados de atendimento, sustentação e suporte de TIC nos níveis 1, 2 e 3 do modelo ITIL, considerando o monitoramento dos ativos e serviços críticos de TIC do ambiente computacional do MJSP em regime 24x7x365;

12.1.2.2 Central de Serviços de TIC aderente ao modelo ITIL, compreendendo a configuração e a devida customização do sistema de controle de chamados ITSM (Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI) já existente no ambiente do MJSP, considerando as ações de evolução contínua e os requisitos e especificações definidos;

12.1.2.3 Todos os elementos de software e hardware necessários ao bom desempenho dos serviços por parte dos profissionais alocados no que tange aos controles e rotinas internas da empresa e demais custos agregados, ressalvados os ativos disponibilizados pelo CONTRATANTE para operação, monitoramento e controle por parte das equipes;

12.1.2.4 Quantitativo e qualificação de profissionais compatível com a demanda, em conformidade com os itens abaixo, principalmente relacionadas à qualificação técnica comprovada por certificação e experiência profissional, bem como pela análise do ANEXO II.A - PARQUE TECNOLÓGICO DO MJSP, e mecanismos definidos para correta prestação dos serviços.

12.2 Serviços que compõem a Solução Escolhida

12.2.1 O certame será realizado em lote único, abrangendo dois itens que contemplam toda a prestação de serviço, uma vez que a Equipe de Planejamento da Contratação não identificou benefícios no parcelamento da solução, conforme detalhado nos itens 14 e 15 deste Estudo. Assim, a solução é composta pelos seguintes itens:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	CÓDIGO CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE (em meses)
1	1	Central de Serviços de TIC - Atendimento a usuário Níveis 1 e 2	26980	VAL/MÊS	24
	2	Serviços de gerenciamento e operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Nível 3	27014	VAL/MÊS	24

12.3 Estrutura e Organização dos Serviços

12.3.1 Por se tratar de serviços com atividades especializadas, que necessitam de conhecimento específico da infraestrutura de TIC, o Ministério adotará o modelo estruturado em Categoria de Serviços, dessa forma, os perfis profissionais dimensionados para o atendimento da demanda, foram divididos em 18 (dezoito) Categorias de Serviços distintas, de modo a permitir o agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, conforme tabela abaixo:

Categoria de Serviço	Perfis Profissionais	Janela Padrão	Regime	Qtd	Descrição resumida da categoria de Serviço
Atendimento ao	Técnico de suporte ao	07:00 às 22:00			O atendimento nível 1 (N1) ao usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários dos serviços de TIC do MJSP. É responsável pelo reestabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido

Usuário - Nível 1	usuário de tecnologia da informação - Júnior	horas X 5 dias	Remoto	18	possível, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes.
Supervisão ao Nível 1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	09:00 às 18:00 horas X 5 dias	Remoto	1	O supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pela categoria de serviço de Atendimento ao Usuário - Nível 1, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
Atendimento ao usuário - Nível 2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	07:00 às 22:00 horas X 5 dias	Presencial	7	O atendimento ao usuário - Nível 2 é responsável pela atuação no local (in loco) ou remotamente, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento no primeiro nível (N1) de atendimento, e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos. Compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução das requisições e incidentes de hardware, software, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos, assim como a instalação, configuração e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições, como para atender demandas pontuais.
	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior		Presencial	3	
	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	09:00 às 18:00 horas X 5 dias	Presencial	6	
Supervisão ao Nível 2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	09:00 às 18:00 horas X 5 dias	Presencial	1	Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante as atividades desempenhadas pela categoria de serviço de Atendimento ao usuário - Nível 2 , e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC	Analista de sistemas de automação - Pleno	07:00 às 20:00 horas X 5 dias	Remoto	1	A categoria de serviço de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC, realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente e na automação de tarefas repetitivas de suporte e de serviços de infraestrutura de TIC.
	Analista de sistemas de automação - Sênior		Remoto	1	
	Analista de suporte computacional - Pleno		Remoto	2	
	Analista de Suporte Computacional - Sênior		Remoto	1	
	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação		Presencial	1	
Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade	Administrador em segurança da informação - Pleno	07:00 às 20:00 horas X 5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Presencial	1	A categoria de Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade é responsável por apoiar os processos de segurança da informação e privacidade no ambiente de TIC através da operacionalização e coordenação dos procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de pacotes para correção de vulnerabilidades, aplicação subsidiária de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico, melhoria da maturidade em segurança da informação institucional e gestão de segurança do gerenciamento de identidades e acessos (IAM).
	Administrador em segurança da informação - Pleno		Remoto	4	
	Administrador em segurança da informação - Sênior		Remoto	2	
	Gerente de segurança da informação		Presencial	1	

Serviços de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados - Pleno	07:00 às 20:00 horas X 5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Remoto	1	A Categoria de Serviço de Serviços de Banco de Dados é responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) existentes nas diversas plataformas do MJSP.
	Administrador de Banco de Dados - Pleno		Remoto	1	
	Administrador de Banco de Dados - Pleno		Remoto	1	
	Administrador de Banco de Dados - Sênior		Remoto	1	
	Administrador de Banco de Dados - Pleno		Remoto	1	
	Administrador de Banco de Dados - Sênior		Remoto	1	
Serviços de suporte às Aplicações	Analista de Sistemas de Automação - Pleno	07:00 às 20:00 horas X 5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Remoto	3	A Categoria de Serviço de Serviços de suporte às Aplicações é responsável pela operação e manutenção continuada de soluções de software implantadas nos ambientes do MJSP (interno e nuvem, quando houver), cujo principal resultado é identificar, diagnosticar e corrigir defeito, manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente. Também responsável pela instalação (deploy), configuração e controle da execução das aplicações corporativas, sejam elas adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição, bem como todas as interações com as equipes que desenvolvem sistemas no MJSP seguindo as práticas Devops.
	Analista de Sistemas de Automação - Senior		Remoto	1	
	Especialista em Cloud - Pleno		Remoto	2	

Serviços de Computação em Nuvem	Especialista em Cloud - Sênior	07:00 às 20:00 horas X 5 dias	Remoto	2	A Categoria de Serviço de Serviços de Computação em Nuvem é responsável por gerenciar e otimizar a infraestrutura e os serviços em nuvem utilizados pelo MJSP. As atividades incluem uma variedade de tarefas técnicas e estratégicas para garantir que os recursos em nuvem sejam utilizados de forma eficiente e segura.
Supervisão ao Nível 3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados, Serviços de Suporte às Aplicações e Serviços de Computação em Nuvem	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	09:00 às 18:00 horas X 5 dias	Presencial	1	A contratada deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela Categoria de Serviço de Supervisão Nível 3 para as áreas de Serviços de Banco de Dados, Serviços de suporte às Aplicações e Serviços de Computação em Nuvem de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas relacionadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
Monitoramento de Serviços de TIC	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	24 X 7 X 365	Remoto	9	A Categoria de Serviço de monitoramento de Serviços de TIC é responsável pela operação de núcleo de operação e controle, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.
	Analista de suporte computacional Sênior		Remoto	1	
Supervisão ao Nível 3 - Áreas: Monitoramento de Serviços de TIC	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	09:00 às 18:00 horas X 5 dias	Presencial	1	A contratada deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela Categoria de Serviço de Supervisão Nível 3 para a áreas de Monitoramento de Serviços de TIC de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas relacionadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
Serviços de Conectividade e Comunicação	Analista de Redes e de Comunicação - Pleno	07:00 às 20:00 horas X 5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Presencial	2	A Categoria de Serviço de Serviços de Conectividade e Comunicação é a responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias Ethernet, TCP /IP, ATM , MPLS, bem como diagnósticos de problemas e gestão da engenharia do tráfego de dados nas redes do MJSP.
	Analista de Redes e de Comunicação - Sênior		Remoto	4	
Serviços de Infraestrutura Física de Data Center	Analista de Suporte Computacional - Sênior	09:00 às 18:00 horas X 5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Presencial	1	A Categoria de Serviço em Infraestrutura de Data Center é responsável pela operação, controle e manutenção da infraestrutura física dos data center's do MJSP, verificando nas ferramentas de monitoramento a ocorrência os alerta de incidentes e atuando de acordo com procedimentos pré-definidos. Será de responsabilidade da contratada o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da contratante, gerando uma base histórica de informações.
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	07:00 às 20:00 horas X 5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Remoto	2	A categoria de Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores será a responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais Linux dos servidores físicos e virtuais da STI. A Equipe ainda é responsável pela orquestração do ambiente virtualizado, sendo a responsável por criar e configurar máquinas virtuais e instâncias IaaS (Infrastructure as a Service) para a execução das aplicações, com a consequente administração dos recursos para o bom funcionamento do ambiente.
	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior		Remoto	1	
	Analista de Suporte Computacional Pleno		Remoto	3	
	Analista de Suporte Computacional Sênior		Remoto	1	
	Analista de suporte				

Serviços Microsoft	computacional - Pleno	07:00 às 20:00 horas X 5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Remoto	5	A Categoria de Serviço de Serviços Microsoft será a responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais Windows dos servidores físicos e virtuais da STI. A Equipe ainda é responsável pela execução das atividades de administração, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Windows.
	Analista de suporte computacional - Sênior		Remoto	3	
Serviço de Backup e Armazenamento de Dados	Analista de Suporte Computacional Pleno	07:00 às 20:00 horas X 5 dias (Cobertura 24x7 - sobreaviso)	Remoto	1	A Categoria de Serviço de Serviço de Backup e armazenamento de dados é responsável por gerenciar o armazenamento de dados. Além disso, é de responsabilidade da equipe criar, gerenciar e executar o Plano de Backup do CONTRATANTE.
	Analista de Suporte Computacional Sênior		Remoto	1	
Supervisão ao Nível 3 - Áreas: Serviços de Conectividade e Comunicação, Serviço de Infraestrutura Física de Data Center, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores, Serviços Microsoft e Serviço de Backup e Armazenamento de Dados	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	09:00 às 18:00 horas X 5 dias	Presencial	1	A contratada deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela Categoria de Serviço de Supervisão Nível 3 para as áreas de Serviços de Conectividade e Comunicação, Serviço de Infraestrutura Física de Data Center, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores, Serviços Microsoft e Serviço de Backup e Armazenamento de Dados de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas relacionadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
Quantidade total de Profissionais				101	

12.2.2 Cada uma das categorias de serviços será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos.

12.2.3 Para cada uma das categorias de serviços está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme constará detalhado em anexo próprio do Termo de Referência da contratação.

12.4 Modelo de Prestação dos Serviços

12.4.1 O modelo de Prestação dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, a modalidade de remuneração, a disciplina do recebimento do objeto, os Níveis Mínimos de Serviços e a fiscalização pela CONTRATANTE, serão aqueles previstos no Termo de Referência desta contratação.

12.5 Locais e Endereços da Execução dos Serviços

12.5.1 Os serviços serão prestados nas dependências do Ministério da Justiça e Segurança Pública, nos seguintes endereços:

Nº	UNIDADES	ENDEREÇOS
1	MJSP – PALÁCIO DA JUSTIÇA	ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF
2	MJSP – ANEXO I	ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF
3	MJSP – ANEXO II	ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF
4	CICCN – SENASP	SETOR POLICIAL – ÁREA 05 – QUADRA 03 – BLOCO H – BRASÍLIA/DF
5	FORÇA NACIONAL - GAMA	ÁREA ESPECIAL Nº 02 – SETOR SUL DO GAMA/DF

6	FORÇA NACIONAL - CRUZEIRO VELHO	SRS C – COMERCIAL B – CRUZEIRO VELHO/DF
7	ANPD	SCN – BRASÍLIA/DF - SHOPPING ID
8	SENAPPEN	ED.VICTORIA – QUADRA 03 – SCN – BRASÍLIA/DF
09	PENITENCIÁRIA FEDERAL DE BRASÍLIA	RODOVIA DF 465 – KM 01 – FAZENDA PAPUDA - SÃO SEBASTIÃO/DF – CEP: 70297-400
10	PENITENCIÁRIA FEDERAL DE RONDÔNIA	BR 364 – SÍTIO BOA ESPERANÇA – PORTO VELHO/RO
11	PENITENCIÁRIA FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL	AVENIDA HENRIQUE BERTIM – CAMPO GRANDE/MS
12	PENITENCIÁRIA FEDERAL DO PARANÁ	ÁREA RURAL – CATANDUVAS/PR
13	PENITENCIÁRIA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE	KM 12 – RODOVIA ESTADUAL – MOSSORÓ/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 - CEP 96745-00

12.5.2 Os endereços constantes da Tabela do item 12.5.1, correspondem os possíveis locais de lotação dos profissionais alocados na prestação do serviço, podendo as atividades de escopo deste serviço serem desempenhadas para suporte remoto a quaisquer das localidades em que o Ministério possua instalações de TIC.

12.5.3 A prestação do serviço deverá ser realizada de forma presencial ou remota, conforme o regime estabelecido para cada perfil profissional dentro de sua respectiva categoria de serviço, conforme a tabela apresentada no item 12.3.1.

12.5.4 Todos os custos inerentes aos deslocamentos necessários para o atendimento nas dependências e respectivas localidades, relacionadas na Tabela do item 12.5.1, serão de exclusiva responsabilidade da contratada.

12.6 Infraestrutura para Execução dos Serviços

12.6.1 Para os serviços executados nas dependências do Ministério, fica a cargo deste providenciar os recursos necessários ao bom desempenho deles, tais como: local de trabalho, móveis, ramais telefônicos e recursos computacionais (estações de trabalho, conexão à rede local e licenças de softwares).

12.6.2 Para os serviços executados fora das dependências do Ministério, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo telefones celulares para atendimento de acionamentos e a interconexão com a rede de dados do MJSP, assim como demais custos associados. Caberá ao MJSP apenas o fornecimento de software específico de VPN e de token para acesso remoto seguro ao seu ambiente.

12.6.3 O MJSP poderá ainda, a seu exclusivo critério, ceder equipamentos com padrões específicos de segurança para uso pela CONTRATADA conforme a necessidade do serviço.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 32.644.087,20

13.1 A presente contratação tem custo estimado de R\$ 32.644.087,20 (trinta e dois milhões e seiscentos e quarenta e quatro mil e oitenta e sete reais e vinte centavos) para período de execução contratual de 24 (vinte e quatro) meses, conforme demonstrado na tabela a seguir, e em conformidade com o disposto no item 10.8. Estimativa do Valor Mensal da Contratação, do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	CÓDIGO CATSER	UNIDADE D E MEDIDA	QUANTIDADE (em meses)	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR PARA 12 MESES ESTIMADO	VALOR PARA 24 MESES ESTIMADO
1	1	Central de Serviços de T I C - Atendimento a usuário Níveis 1 e 2	26980	VAL/MÊS	24	R\$ 218.126,20	R\$ 218.126,20	R\$ 2.617.514,40	R\$ 5.235.028,80
	2	Serviços de gerenciamento e operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Nível 3	27014	VAL/MÊS	24	R\$ 1.142.044,10	R\$ 1.142.044,10	R\$ 13.704.529,20	R\$ 27.409.058,40
VALOR TOTAL							R\$ 1.360.170,30	R\$ 16.322.043,60	R\$ 32.644.087,20

13.2 A estimativa de preços consta detalhada na Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço, elaborada e mantenedida pelo Órgão Central do SISP, sendo anexada a este Estudo.

13.3 A Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço, apresenta os custos para a equipe estimada para esta contratação conforme valores publicados no Anexo II da Portaria SGD/ME nº 1.070, de 1º de junho de 2023, utilizando-se do fator K indicado na Portaria.

13.4 O serviço especificado prevê o atendimento em regime 24x7 a demandas urgentes em algumas categorias de serviço com ANS (Acordos de Níveis de Serviço) diferenciados, bem como a realização de atividades programadas fora da janela usual de serviço.

13.5 A ampliação do prazo de atendimento fora da janela de atendimento padrão da prestação do serviço tem como objetivo permitir o atendimento a demandas em regime de sobreaviso, sem a necessidade de alocação por parte da CONTRATATADA de profissionais atuando de forma online ou presencial em regime 24x7, flexibilizando assim o modelo de prestação do serviço e trazendo economia para a administração pública. O acionamento desses profissionais ficará sob responsabilidade do MJSP, que possui equipe específica para esta finalidade.

13.6 Especificamente para a categoria de serviço de Monitoramento de Serviços de TIC, está prevista a alocação de dois profissionais por turno em escala 24x7x365, devido à necessidade de monitoramento contínuo do ambiente e dos serviços de tecnologia da informação do Ministério. Assim, para essa categoria de serviço, foi considerado o custo do adicional noturno.

13.7 Para os perfis profissionais alocados nas Penitenciárias Federais, foi calculado o custo do adicional de periculosidade, em razão das condições de trabalho nessas localidades.

13.8 Dessa forma, além dos custos dos perfis profissionais previstos, a estimativa inclui:

13.8.1 Custo do Adicional de Periculosidade - para os 6 Técnicos em manutenção de equipamentos de informática Sênior que ficam alocados nas Penitenciárias Federais (adicional de 30%);

13.8.2 Custo do Adicional Noturno - para os Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior alocados no NOC - monitoramento de Servios de TIC, considerando a jornada de 24/7 e escalas com 2 profissionais por turno (adicional de 20% sobre a hora diurna no intervalo de 22:00 às 05:00 horas);

13.8.3 Custo total mensal estimado para horas de sobreaviso das categorias que possuem cobertura de sobreaviso;

13.8.4 Custo total mensal estimado de horas extras de atividades realizadas fora da janela padrão.

13.9 Memória de Cálculo

13.9.1 Cálculo Adicional de periculosidade - Técnicos Penitenciárias Federais - Item 1

13.9.1.1 Os seis técnicos alocados nas penitenciárias federais recebem adicional de periculosidade. O valor desse adicional será calculado sobre o salário do empregado, com acréscimo de 30%, conforme a legislação trabalhista vigente.

13.9.1.2 Dessa forma, foi calculado o custo do adicional noturno dos 6 profissionais que deverão atuar alocados nas Penitenciárias Federais:

Perfil	Salário de referência (A)	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C = A x fator K de 2,00)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)	Custo total mensal do adicional de Periculosidade (E = D * 30%)
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	6	R\$ 6.547,42	R\$ 39.284,52	R\$ 11.785,36

13.9.1.3 Primeiramente, foi necessário calcular o custo mensal unitário do perfil (C), obtido pela multiplicação do salário de referência (A) pelo fator K de 2,00, ambos definidos na Portaria nº 1070:

$C = A \times \text{Fator } k = R\$ 3.273,71 \times 2,00 = 6.547,42$

13.9.1.4 Em seguida, foi calculado o custo total mensal por perfil (D), multiplicando a quantidade de perfis (B) pelo custo unitário mensal do perfil (C):

$D = C \times B = R\$ 6.547,42 \times 6 = R\$ 39.284,52$

13.9.1.5 Por fim, o custo total mensal do adicional de periculosidade (E) é calculado aplicando-se o percentual de 30% sobre o custo total mensal por perfil (D):

$E = D \times 30\% = R\$ 39.284,52 \times 30\% = R\$ 11.785,36$

13.9.1.6 Portanto, o custo estimado mensal de adicional de periculosidade para os 6 técnicos alocados nas Penitenciárias Federais é de R\$ 11.785,36.

13.9.2 Cálculo Adicional Noturno - Técnicos das Penitenciárias - Item 2

13.9.2.1 Os dois técnicos da escala 24/7 do serviço de monitoramento deverão receber o adicional noturno. O valor desse adicional será calculado com base no valor da hora diurna, acrescido de 20%, e será aplicado às horas trabalhadas entre 22h00 e 05h00 (7 horas), conforme a legislação trabalhista vigente.

13.9.2.2 Dessa forma, foi calculado o custo total dos nove técnicos previstos na categoria de serviço de Monitoramento de Serviços de TIC:

Perfil	Salário de referência (A)	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C = A x D)	Custo total mensal por Perfil (F = C x B)	Custo da hora de serviço diurna (G = F / (B x H))	Custo do adicional noturno por hora de serviço (I = G * J)	Custo total do adicional noturno para 2 perfis (M = I * L)
Técnico de suporte ao usuário da tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.216,87	9	R\$ 6.433,74	R\$ 57.903,66	R\$ 36,56	R\$ 7,31	R\$ 2.251,81

13.9.2.3 Primeiramente, foi necessário calcular o custo mensal unitário do perfil, obtido pela multiplicação do salário de referência (A) pelo fator K (D), ambos definidos na Portaria nº 1070:

$C = A \times D = R\$ 3.216,87 \times 2,00 = R\$ 6.433,74$

13.9.2.4 Na sequência, foi calculado o custo total mensal por perfil (F), multiplicando a quantidade de perfis (B) pelo custo unitário mensal do perfil (C):

$F = C \times B = R\$ 6.433,74 \times 9 = R\$ 57.903,74$

13.9.2.5 Foi necessário calcular o custo da hora de serviço diurno (G), dividindo o custo total mensal por perfil (F) pela multiplicação da quantidade de perfis (B) pelas horas previstas por perfil por mês (H = 176 horas trabalhadas/mês):

$G = F / (B \times H) = R\$ 57.903,74 / (9 \times 176) = R\$ 36,56$

13.9.2.6 Em seguida, se calculou o custo do adicional noturno por hora de serviço (I), com a multiplicação do custo da hora de serviço diurno (G) pelo percentual de acréscimo para adicional noturno (J = 30%):

$I = G \times J = R\$ 36,56 \times 20\% = R\$ 7,31$

13.9.2.7 Por fim, o custo total do adicional noturno para dois perfis (M) é calculado pela multiplicação do custo do adicional noturno por hora de serviço (I) pelas horas previstas de adicional noturno para dois perfis por mês (L = 22 dias trabalhados x 7 horas x 2 perfis = 308 horas):

$$M = I \times L = R\$ 7,31 \times 308 = R\$ 2.251,81$$

13.9.2.8 Portanto, o custo estimado mensal de adicional noturno para os perfis de Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior da Categoria de Serviços de Monitoramento de Serviços de TIC é de R\$ 2.251,81.

13.9.3 Custo total mensal estimado para horas de sobreaviso das categorias que possuem cobertura de sobreaviso - Item 2

13.9.3.1 Foi incluído ao item 2 o custo total mensal estimado para as horas de sobreaviso das categorias de serviço que possuem essa cobertura. O valor desse adicional será calculado com base na média da hora de serviço das categorias com previsão de sobreaviso, levando em consideração a quantidade de profissionais dessas categorias, uma jornada mensal de 176 horas trabalhadas e o fator de sobreaviso de 1/3 da hora normal, conforme a legislação trabalhista vigente.

13.9.3.2 Inicialmente, foram relacionadas para o cálculo apenas as categorias de serviço que possuem previsão de sobreaviso, contabilizando as horas de sobreaviso por categoria e o total, além da respectiva quantidade de perfis profissionais e o custo mensal de cada categoria, conforme a tabela abaixo:

Categoria de serviço	Janela Padrão	Horas mensais de Sobreaviso = (22 dias úteis X horas fora da janela padrão, mais 8 dias não úteis x 24 horas)	Quantidade total de perfis por categoria de serviço	Custo total mensal por categoria de Serviço
Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade	07:00 às 20:00 horas X 5 dias	434	8	R\$ 166.350,98
Serviços de Banco de Dados	07:00 às 20:00 horas X 5 dias	434	6	R\$ 91.962,36
Serviços de suporte às Aplicações	07:00 às 20:00 horas X 5 dias	434	4	R\$ 62.806,94
Serviços de Conectividade e Comunicação	07:00 às 20:00 horas X 5 dias	434	6	R\$ 102.483,40
Serviços de Infraestrutura Física de Data Center	09:00 às 18:00 horas X 5 dias	522	1	R\$ 12.983,40
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	07:00 às 20:00 horas X 5 dias	434	7	R\$ 86.430,16
Serviços Microsoft	07:00 às 20:00 horas X 5 dias	434	8	R\$ 89.332,50
Serviço de Backup e Armazenamento de Dados	07:00 às 20:00 horas X 5 dias	434	2	R\$ 23.059,86
Total		3560	42	R\$ 635.409,60

13.9.3.3 Em seguida, foi necessário calcular o custo médio da hora de serviço das categorias que possuem sobreaviso (D), dividindo o custo total mensal das categorias de serviço (A) pela multiplicação da quantidade total de perfis por categoria (B) pelo total de horas mensais por perfil, considerando 22 dias úteis (C), conforme a tabela abaixo:

Custo médio da hora de serviço das categorias de serviços que possuem sobreaviso			
Custo total mensal das categorias de serviço (A)	Quantidade total de perfis por categoria de serviço (B)	Total de horas mensais por perfil considerando 22 dias úteis (C)	Custo médio da hora de serviço (D = A / (B x C))
R\$ 635.409,60	42	176	R\$ 85,96

13.9.3.4 Dessa forma, com o custo médio da hora de serviço calculado, foi possível estimar o custo total mensal para horas de sobreaviso (H), obtido pela multiplicação do custo médio da hora de serviço (D) pelo total de horas de sobreaviso mensais (F) e pelo fator de sobreaviso, equivalente a 1/3 da hora normal (G), conforme a tabela abaixo:

Custo total mensal das Horas de Sobreaviso			
Custo médio da hora de serviço (D)	Total de horas de sobreaviso mensais (F)	Fator de sobreaviso - 1/3 de hora (G)	Custo total mensal das horas de sobreaviso (H = D x F x G)
R\$ 85,96	3560	0,33333333	R\$ 102.004,79

13.9.3.5 Portanto, o custo total mensal estimado para horas de sobreaviso das categorias de serviço que possuem cobertura de sobreaviso é de R\$ 102.004,79.

13.9.4 Custo total mensal estimado de horas extras de atividades realizadas fora da janela padrão - Item 2

13.9.4.1 O cálculo do custo total mensal estimado para as horas extras de atividades realizadas fora da janela padrão (L) foi baseado na média das horas de atividades realizadas fora dessa janela no contrato atual, considerando o período de janeiro a dezembro de 2024, conforme detalhado na tabela abaixo:

Média de horas - atendimentos fora da janela padrão				
	Requisição	Incidente	Mudança	Total Geral Mês
Jan-24	20:37:00	221:58:33	12:59:00	255:34:33
Feb-24	21:37:00	47:10:24	19:30:00	88:17:24
Mar-24	16:09:00	33:47:43	1:58:00	51:54:43
Apr-24	6:40:00	480:42:56	10:05:00	497:27:56
May-24	6:51:00	714:16:11	11:28:00	732:35:11
Jun-24	6:15:00	351:28:44	4:57:00	362:40:44
Jul-24	16:34:00	236:31:29	3:00:00	256:05:29
Aug-24	10:52:00	40:42:57	2:00:00	53:34:57
Sep-24	14:03:00	34:45:07	11:59:00	60:47:07
Oct-24	14:22:00	36:53:29	12:27:00	63:42:29
Nov-24	15:19:00	19:25:42	2:00:00	36:44:42
Dec-24	8:55:00	106:47:54	7:00:00	122:42:54
Média Total				215:10:41

13.9.4.2 Em seguida, para obter o custo total mensal estimado das horas extras de atividades realizadas fora da janela padrão (L), foi realizada a multiplicação do custo médio da hora de serviço (D) pela média de horas extras no período de jan-dez/2024 (I), e pelo fator de hora extra, equivalente a 1,5 (J), conforme a tabela abaixo:

Custo total mensal das Horas Extras			
Custo médio da hora de serviço (D)	Média de horas extras - período de jan-dez/2024 (I)	Fator de hora extra - 1,5 hora (J)	Custo total mensal das horas extras (L = D x I x J)
R\$ 85,96	215,1	1,5	R\$ 27.734,70

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1 Para a contratação dos Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, a análise das soluções foi realizada e modelada pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, atendendo as determinações do Tribunal de Contas da União, assim a presente contratação é modelada conforme referido normativo, por não se verificar situação de excepcionalidade na aplicação do modelo.

14.2 Da análise já apresentada, na qual as alternativas eram os cenários 1 - Força de Trabalho Própria do MJSP, 3 - Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC e 4 - Contratação por unidade de Serviço Técnico - UST, optou-se, conforme já apontado, pelo cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal. O cenário 2 está de tal forma consolidado no mercado nacional de serviços de tecnologia da informação na Administração Pública Federal, assim como atende ao modelo estabelecido na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

14.3 Quanto ao Cenário 1, Força de Trabalho Própria do MJSP, conforme já indicado nos itens 9 e 10 deste Estudo, se observa como maior desvantagem, a redução da capacidade de gestão, além de adição de morosidade excessiva ao processo devido às necessidades de seleção e especialização de pessoal.

14.4 Já quanto ao Cenário 3, Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC, não se vislumbrou vantagem que justificasse a restrição da competitividade caracterizada na alternativa escolhida.

14.5 No Cenário 4, Contratação por unidade de Serviço Técnico - UST, trata-se de um modelo em que há um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de incidentes, maior o número de UST demandadas, assim como maior será seu faturamento.

14.6 A partir das propostas apresentadas, o Cenário 2, Contratação por valor fixo mensal, é a única capaz de incentivar a empresa contratada a otimizar os seus fluxos e procedimentos de resolução de requisições e incidentes para minimizar os problemas e seus impactos.

14.7 A mensuração do serviço com foco em indicadores de qualidade obtidos a partir do serviço prestado e da disponibilidade do ambiente de TI, provoca a empresa contratada a otimizar o ambiente de trabalho. O pagamento fixo mensal, obriga a empresa contratada a buscar uma maior automação do ambiente com o estabelecimento de procedimentos operacionais padrões e a devida documentação, dada a natureza da contratação baseada em punição à prestadora caso não sejam respeitados os indicadores de qualidade pré-estabelecidos. Em razão disso, o plano estratégico passa a ser a diminuição do esforço operacional com reflexos diretos em redução de custo e em um ambiente de TI mais estável, sendo possível mantê-lo com o

menor esforço possível. 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, isso se deve ao fato de que a própria CONTRATADA terá interesse na melhoria dos processos.

14.8 Desta forma, conclui-se que há de se esperar melhores resultados quanto aos benefícios da contratação pelo modelo de valor fixo mensal vinculado a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, frente aos possíveis riscos e respectivos efeitos negativos a que estão sujeitas as demais alternativas avaliadas.

14.9 DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS TÉCNICOS

14.9.1 A licitação será realizada em dois itens reunidos em um único grupo, não sendo possível o parcelamento em grupos. Isso se justifica pelo fato de que os Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) constituem um conjunto indissociável, formado pela integração de serviços, sistemas, subsistemas e soluções tecnológicas que operam de maneira interdependente. Qualquer descontinuidade ou falha em um dos componentes pode comprometer a operacionalidade, a segurança e a disponibilidade do ambiente computacional do MJSP como um todo, razão pela qual se exige a contratação em grupo único.

14.9.2 Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade do ambiente e elevada exigência de níveis de qualidade requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em grupos pode comprometer a sua satisfatória execução.

14.9.3. A opção pelo agrupamento dos itens está condizente, ainda, com a exceção disposta § 3º do art. 40 da Lei 14.133/2021:

"§ 3º O parcelamento não será adotado quando:

I - a economia de escala, a redução de custos de gestão de contratos ou a maior vantagem na contratação recomendar a compra do item do mesmo fornecedor;

II - o objeto a ser contratado configurar sistema único e integrado e houver a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido;

III - o processo de padronização ou de escolha de marca levar a fornecedor exclusivo."

14.9.4 Nesse sentido, o grupo único é mais satisfatório do ponto de vista da eficiência técnica, por manter a qualidade da Solução de TI, haja vista que o gerenciamento permanece todo o tempo a cargo de um mesmo administrador. Nesse ponto, as vantagens seriam o maior nível de controle pela Administração na execução dos serviços, a maior interação entre as diferentes fases da implantação/implementação, a maior facilidade no cumprimento do cronograma preestabelecido e na observância dos prazos, concentração da responsabilidade pela execução em uma só pessoa e concentração da garantia dos resultados.

14.9.5 A divisão do objeto em dois ou mais contratos especializados em Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC dificultaria a fiscalização e a responsabilização das empresas contratadas em casos de descumprimento dos acordos de nível de serviço (ANS), tendo em vista que as fronteiras entre as categorias de serviços e as respectivas atividades a serem executadas nem sempre são claramente definidas. Essa fragmentação acarretaria um aumento significativo na complexidade das atividades de fiscalização e na análise das justificativas apresentadas pelas contratadas, contrariando, assim, o princípio da eficiência que rege a Administração Pública.

14.9.6 Dessa forma, a adoção de um Lote Único visa assegurar maior controle sobre a execução do objeto contratual, promovendo melhor integração entre as diferentes fases da prestação dos serviços, redução da quantidade de servidores públicos necessários para as atividades de gestão e fiscalização contratual, e maior facilidade para o cumprimento das obrigações por parte da contratada.

14.9.7 O não parcelamento do objeto não restringe a competitividade do certame e nem traz prejuízo ao erário, visto que os itens que compõem o objeto são de mesma natureza e guardam relação entre si.

14.9.8 Nesse sentido, a opção do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e na melhor forma de prestar os serviços, inclusive no que tange à garantia da padronização dos serviços, opta por contratar a solução por meio de um único prestador dos serviços.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1 Os critérios técnicos empregados para escolha da solução resultaram na seleção do cenário recomendado pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, cujo modelo de execução - obrigatório para os órgãos do SISP, nos termos do item 1.3 de seu Anexo I, valor fixo mensal vinculado a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, já é o utilizado atualmente no contrato em execução em termos gerais que viabilizam o atendimento das necessidades atuais do MJSP e agora, por meio da nova contratação, estarão adequados à Portaria vigente.

15.2 A presente contratação visa aprimorar a gestão, conformidade e maturidade do modelo de atendimento e de prestação dos serviços, alinhando-o, portanto, às diretrizes atuais.

15.3 Pode-se afirmar também que, com a atualização dos valores do Mapa de Pesquisa Salarial que integra a referida portaria, bem como do fator K a ser utilizado nas respectivas estimativas, materializados, por sua vez, com a publicação da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, o montante calculado no presente estudo está de acordo com os valores atuais praticados no mercado.

15.4 DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS ECONÔMICOS

15.4.1 O objeto da pretendida contratação, que forma o conjunto de serviços a serem contratados, configura uma Única solução de Tecnologia da Informação.

15.4.2 O grupo abarcou todos os elementos necessários para prover um único Serviço Técnico Especializado de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. Os itens que compõem o grupo representam os elementos necessários que em conjunto formam uma Única solução.

15.4.3. Considerando a dependência entre os itens que compõem o objeto desta contratação, comprovou-se economicamente inviável seu parcelamento, visto que a divisão do objeto pode comprometer o cumprimento dos requisitos técnicos apresentados neste artefato.

15.4.6. A contratação por grupo poderia causar prejuízo para a economia de escala, e tornaria inviável e prejudicial o bom desempenho da contratação, por se tratar de serviços complementares e indissociáveis.

15.4.7. A viabilidade econômica significa que o parcelamento deve trazer benefícios para a Administração, proporcionando um aumento da competitividade e uma consequente diminuição dos custos para a execução do objeto. No entanto, para uma real noção da viabilidade econômica do parcelamento, é preciso ter em mente a redução de custos proporcionada pela economia de escala ao se contratar o serviço em único lote.

15.4.8 Nesse sentido, a opção do MJSP, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e na melhor forma de prestar os serviços, inclusive no que tange à garantia da padronização dos serviços, opta por contratar a solução por meio de um único prestador dos serviços.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1 Com a presente contratação, pretende-se obter os seguintes resultados e melhorias:

BENEFÍCIO ESPERADO	TIPO
Atendimento aos requisitos de disponibilidade da informação, dos serviços e das soluções de TI disponibilizados pelo MJSP aos públicos interno e externo.	Eficiência
Garantia de breve restauração da operação normal dos serviços corporativos de TI, com o mínimo de impacto nos processos de negócios do MJSP, obedecidos os padrões e níveis mínimos de serviço.	Eficácia
Garantia do nível adequado de segurança, integridade e consistência dos dados manipulados e armazenados nos datacenters do MJSP.	Eficácia
Resolução dos problemas dos usuários dos sistemas informatizados do MJSP de acordo com Níveis Mínimos de Serviço (NMS), de modo que se amplie o nível de satisfação quanto aos serviços prestados.	Efetividade
Adequação da execução e da gestão contratual às modernas práticas de governança e de gerenciamento dos serviços de TIC, consubstanciadas nos guias COBIT 2019 e ITIL v4 ou versão superior.	Eficácia
Aumento do nível de controle em relação à segurança e confidencialidade das informações e dados armazenados pelos sistemas corporativos do MJSP.	Efetividade
Preparação da Infraestrutura de TIC para os novos projetos definidos pelo Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), de forma a consolidar as ações de Governança de TIC com a efetiva implantação dos novos projetos e sistemas.	Efetividade
Garantia da prestação ininterrupta de serviços que fazem uso de Redes de Comunicação de Dados, tais como o acesso à Internet e aos sistemas da Administração Pública Federal, a fim de conferir agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.	Efetividade
Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC.	Efetividade
Continuidade na prestação dos serviços de sustentação da Infraestrutura e suporte técnico aos usuários, após o encerramento da vigência do contrato atual.	Eficiência

Automatizar atividades/tarefas/processos relacionados ao atendimento das necessidades de infraestrutura de TIC.	Eficiência
---	------------

17. Providências a serem Adotadas

17.1 Considerando a complexidade do objeto da contratação e o quadro reduzido de servidores nas equipes responsáveis pela fiscalização e gestão contratual, torna-se necessário o recrutamento e a seleção de novos servidores para recompor o quadro da STI, além de manter a capacitação atualizada nas legislações relacionadas a contratos de TIC. Assim, o quadro abaixo apresenta a quantidade necessária de novos servidores para viabilizar a gestão e fiscalização adequadas do contrato:

UNIDADE DE LOTAÇÃO	QUANTIDADES DE SERVIDORES	FUNÇÃO EXERCIDA
Coordenação de Serviços de TIC - CSTIC	1	Fiscal setorial
Coordenação de Sistemas de Produção e Banco de Dados - CSBPD	1	Fiscal setorial
Coordenação de Infraestrutura de TIC - CITIC	2	Fiscal setorial
Coordenação de Riscos e Segurança - CRS	1	Fiscal setorial
Coordenação Geral de Infraestrutura e Serviços de TIC - CGISE	2	1 Fiscal Técnico, 1 Gestor
Coordenação Geral de Licitações e Contratos - CGL	1	Fiscal Administrativo
Total	8	

17.2 Considerando se tratar de serviço que já é prestado nas unidades do MJSP, não há providências a serem adotadas quanto a adequação do ambiente do órgão para viabilizar a execução contratual.

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

18.1 Justificativa da Viabilidade

18.1.1 O Estudo Técnico Preliminar desta contratação enfatiza que a abordagem mais eficaz para alcançar os resultados desejados, minimizar riscos e aderir aos princípios de economia, eficácia e eficiência é conduzir um processo de contratação do cenário 2 (contratação de serviços gerenciados de segurança da informação por valor fixo mensal), desde que sejam adotadas as premissas e conclusões descritas neste estudo, conforme preconizado na IN nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

18.1.2 Dos benefícios esperados com a contratação:

18.1.2.1 **Da Eficácia:** A contratação permitirá o funcionamento adequado e contínuo dos sistemas e serviços de TIC essenciais à atividade institucional, garantindo alta disponibilidade e suporte técnico qualificado. Isso assegura que as soluções tecnológicas cumpram plenamente seu propósito, sem interrupções prejudiciais à missão do órgão. Os serviços permitirão ainda a proteção proativa contra ameaças cibernéticas, com atuação especializada em detecção, resposta e contenção de incidentes, promovendo a integridade, disponibilidade e autenticidade das informações, pilares essenciais para os serviços públicos digitais.

18.1.2.2 **Da Eficiência:** A contratação viabiliza a otimização dos recursos tecnológicos e humanos, reduzindo retrabalhos, indisponibilidades e intervenções corretivas emergenciais. Ao contratar serviços especializados adequados, será possível maximizar a produtividade da equipe interna de TIC e reduzir o tempo médio de resposta a incidentes.

18.1.2.3 **Da Efetividade:** Espera-se um impacto positivo direto nos resultados institucionais, pois a contratação dos serviços permite um avanço concreto e mensurável na maturidade da segurança da informação institucional, com a adoção de modelos reconhecidos internacionalmente e a implementação de controles de acordo com normas como ISO/IEC 27001, NIST e CIS. A integração desses serviços com ações de capacitação técnica assegura a transferência de conhecimento e a sustentabilidade das melhorias implantadas, resultando em impactos duradouros na política de segurança do órgão.

18.1.2.4 **Da Economicidade:** O cenário escolhido mostrou-se mais vantajoso após a análise de alternativas e os requisitos normativos, considerando o custo total de propriedade (TCO) e a prestação de serviços de segurança com pagamento fixo mensal vinculado ao cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) previamente estabelecidos. Ao prevenir falhas, minimizar interrupções, incidentes e reduzir gastos com manutenções corretivas, a contratação contribuirá para o uso racional e responsável dos recursos públicos. Além disso, a redução de impactos operacionais e reputacionais, a antecipação de vulnerabilidades e a conformidade com a LGPD e demais normativos da Administração Pública resultam em menor passivo jurídico e maior estabilidade institucional.

18.1.3. Dessa forma, a contratação de serviços gerenciados de segurança da informação apresenta-se como tecnicamente viável, estrategicamente alinhada e financeiramente justificável, cumprindo os critérios da IN nº 94/2022 e contribuindo significativamente para o fortalecimento da governança, da resiliência cibernética e da continuidade dos serviços públicos digitais.

18.1.4. Diante do exposto, a equipe de planejamento declara ser **viável** a contratação do cenário pretendido.

19. 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](#).

CESAR AUGUSTO DA COSTA SANTOS

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 28/07/2025 às 17:14:20.

MATEUS OLIVEIRA LOPES DA SILVA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 28/07/2025 às 16:13:19.

RONALD ALVES VIEIRA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 28/07/2025 às 18:23:57.

ANDRE LUIS ARAUJO DE SOUZA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 28/07/2025 às 16:54:30.

PATRICIA CRISTINE DE OLIVEIRA GALVAO

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 30/07/2025 às 13:16:35.

RODRIGO ALBERNAZ BEZERRA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 28/07/2025 às 16:23:01.

HUGO ROMERO FERNANDES DEVOTI

Integrante Técnico

GILVAN ALVES LOPES

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 28/07/2025 às 17:28:36.

LEONARDO GARCIA GRECO

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 28/07/2025 às 18:21:18.

SOLANGE BERTO DE MEDEIROS

Autoridade Máxima de TIC



Assinou eletronicamente em 01/08/2025 às 12:47:04.

Lista de Anexos

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

- Anexo I - planilha-de-estimativa-portaria-sgd-mgi-1070-2023.ods (28.4 KB)
- Anexo II - Calculo_VPL.xlsx (12.54 KB)