



32789525

08006.000740/2023-01



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

NOTA TÉCNICA Nº 23/2025/CSUP/CGISO/STI/SE/MJ

INTERESSADO: DILIC

1. INTRODUÇÃO

1.1. A Presente Nota Técnica tem por objetivo subsidiar a Divisão de Licitações/DILIC quanto ao Pedido de Esclarecimento nº 05 (32786956) ao Pregão Eletrônico nº 90012/2025 (32641668) do Ministério da Justiça e Segurança Pública, cujo objeto é a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação (TIC), com remuneração mensal fixa, condicionada ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviço para o Ministério da Justiça e Segurança Pública.

2. OBJETIVO

2.1. A DILIC/CGL, solicitou por meio do Despacho nº 183/2025/DILIC/COPLI/CGL/SAA/SE (32786985), a manifestação desta área quanto ao Pedido de Esclarecimento nº 05 (32786956), tendo em vista a necessidade de inclusão das respostas no Comprasnet e no site do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

3. DA ANÁLISE DO MÉRITO

3.1. Pedido de Esclarecimento nº 05 (32786956) ao Pregão Eletrônico nº 90012/2025 (32641668) do Ministério da Justiça e Segurança Pública:

3.1.1. **Pergunta 1:** "ANEXO DO EDITAL I - O item 2.4.9 afirma que a estrutura de equipe pode ser ajustada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) com 45 dias de antecedência. Isso pode implicar uma mudança na quantidade total de profissionais, perfis ou categorias de serviço? Se sim, qual é a previsibilidade ou o histórico dessas mudanças para que a empresa possa se planejar e não ter custos inesperados de realocação ou contratação?"

3.1.1.1. **Resposta:** O ajuste na estrutura da tabela do item 2.4.1, referido no item 2.4.9 do Termo de Referência, está em conformidade com o modelo de contratação do serviço estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, com as alterações introduzidas pela Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, conforme transcrição do art. 2º a seguir:

"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)"

3.1.2. **Pergunta 2:** "ANEXO DO EDITAL I - Existe a necessidade de profissionais em regime de sobreaviso para categorias de serviço com cobertura 24x7. Qual é a média de acionamentos mensais

para essas equipes de sobreaviso, por categoria, para que se possa dimensionar os custos de forma mais precisa?"

3.1.2.1. **Resposta:** A informação solicitada encontra-se no subitem 13.9.4 – “Custo total mensal estimado de horas extras de atividades realizadas fora da janela padrão” do Anexo I.S – Estudo Técnico Preliminar, do Edital do Pregão Eletrônico nº 90012/2025.

3.1.3. **Pergunta 3:** "Está correto nosso entendimento que conforme o item do ETP "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 , ou outro que venha a ser implantado (CITSMART -<https://docs.citsmart.com/>) no ambiente do MJSP.", isso garante que a empresa vencedora se optar pelo uso da atual ferramenta (CITSMART), o MJSP se responsabilizará pela manutenção, e suporte da mesma até a migração para nova ferramenta garantindo esse modelo pelo prazo de vigência do contrato dessa licitação?"

3.1.3.1. **Resposta:** Quanto à utilização da ferramenta de ITSM (CITSMART), atualmente em produção no ambiente da Contratante, esclarece-se que, conforme previsto no subitem 4.8.3 do Anexo I – Termo de Referência, do Edital do Pregão Eletrônico nº 90012/2025, a Contratada deverá operar a solução de ITSM já implantada no ambiente da Contratante, ou outra que venha a ser adotada pelo MJSP. Assim, a escolha da ferramenta de ITSM a ser utilizada na prestação dos serviços não é facultada à Contratada, sendo de responsabilidade exclusiva da Contratante a seleção e a gestão da referida solução. Essa diretriz está em conformidade com o estabelecido no item 7 — Ferramentas de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) — da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, com as alterações introduzidas pela Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024:

"7. FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC - ITSM

7.1. Como boa prática, pode-se tratar ferramentas de gestão de demanda (ITSM) como solução de TIC distinta da solução de operação de infraestrutura, ou permitir que sejam fornecidas pelo contratado. Entretanto, caso seja necessário prever o fornecimento de ferramentas de ITSM ou outras específicas, faz-se necessário assegurar o parcelamento em itens específicos, observando as modalidades de remuneração e as demais diretrizes constantes da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023, além de observar eventuais riscos descritos nesta seção. (**Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024**)

7.2. A contratação de ferramenta distinta da contratação do serviço de operações e atendimento ao usuário de TIC permite que o órgão planeje e execute com mais eficiência e estabilidade o gerenciamento de demandas, incidentes, problemas e requisições, além de permitir maior controle sobre as melhorias e aperfeiçoamentos necessários nos processos, contribuindo assim para o aumento da maturidade da área de TI no tocante ao gerenciamento de seus serviços.

7.3. O uso de ferramenta sob gestão do órgão permite ainda uma maior proteção ao histórico do gerenciamento do contrato (essencial para a gestão e renovação contratuais), pois a manutenção e a salvaguarda destes dados encontram-se sob a responsabilidade direta da área de TI do órgão, que acompanha e monitora processos internos de gestão e de governança de TI.

7.4. Além disso, permite minimizar riscos de manipulações indevidas e adulterações de dados, principalmente no que se refere aos dados utilizados na aferição dos indicadores de níveis de serviço, tais como o tempo de atendimento dos chamados. Consequentemente, evita-se também a ocorrência de pagamentos incorretos ou indevidos."

3.1.3.2. Adicionalmente, esclarece-se que é de responsabilidade do MJSP prover os recursos necessários para o suporte e a manutenção da ferramenta de ITSM (CITSMART), atualmente em produção no ambiente da Contratante.

4. CONCLUSÃO

4.1. Diante das considerações acima, encaminha-se à CGL/DILIC análise quanto aos questionamentos apresentados no Pedido de Esclarecimento nº 05, sugerindo, do ponto de vista

técnico o prosseguimento do certame, conforme exposto nesta Nota Técnica.



Documento assinado eletronicamente por **Mateus Oliveira Lopes da Silva, Integrante Técnico(a)**, em 27/08/2025, às 14:38, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br>

informando o código verificador **32789525** e o código CRC **BE7D54C8**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08006.000740/2023-01

SEI nº 32789525