

FNDE-MEC-FUNDO NAC.DE DESENV.DA EDUCACAO/DF

Estudo Técnico Preliminar 65/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 23034.016947/2025-15

2. Descrição da necessidade

Contratação de serviços comuns de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), na forma de Central de Serviços (*service desk*), com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, em conformidade com o modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a serem executados no âmbito do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE - em atendimento à necessidade contida no Documento de Formalização da Demanda - DFD nº 195/2025 (Documento SEI nº 5305548).

2.1 Motivação/Justificativa

O FNDE, autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação (MEC), instituído pela Lei nº 5.537, de 21 de novembro de 1968, com sede e foro em Brasília – DF, tem por finalidade essencial prestar assistência técnica e financeira aos entes e entidades do Sistema Nacional de Educação por intermédio da execução de programas, ações e projetos.

Os principais programas de governo executados sob a responsabilidade do FNDE, têm sua operação suportada por soluções de TI para promover a liberação de recursos aos diversos programas e projetos vinculados às ações educacionais, como por exemplo, o Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (FUNDEB), Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE); Programa Nacional do Livro Didático (PNLD); Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE); Programa Nacional de Apoio ao Transporte do Escolar (PNATE); Programa Caminho da Escola (Transporte Escolar); Programa Nacional de Reestruturação e Aquisição de Equipamentos para a Rede Escolar e Pública da Educação Infantil (PROINFÂNCIA); Programa de Ações Articuladas (PAR); Programa Brasil Alfabetizado; Educação de Jovens e Adultos; Educação Especial; Programas Educacionais em Áreas Remanescentes de Quilombolas; Educação Escolar Indígena; e Financiamento Estudantil – FIES, dentre outros.

O uso da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) como instrumento de otimização dos serviços públicos permite à Administração Pública implementar medidas que tornem seus processos cada vez mais ágeis, seguros, integrados, eficientes, disponíveis e, sobretudo, acessíveis a toda a população brasileira. Com o objetivo de atender às demandas de seus usuários, o FNDE conta com diversos recursos de TIC — tanto de hardware quanto de software — que são operados e sustentados por equipes técnicas especializadas, contratadas por meio de instrumentos de prestação de serviços.

Nesse cenário, destaca-se o Contrato nº 95/2023, que dá suporte direto à Diretoria de Tecnologia mediante a prestação de serviços de atendimento e suporte técnico de 1º e 2º níveis (remoto e presencial), executados pela Central de Atendimento aos Usuários (CAU – Service Desk). O contrato, contudo, possui vigência até 1º de setembro de 2026, podendo ser prorrogado apenas de forma condicionada, em caráter resolutivo, até a conclusão de novo certame licitatório.

Sobre sua prorrogação, o Parecer nº 01205/2025/NLC/ELIC/PGF/AGU (SEI nº 4860405), emitido em resposta à Consulta Jurídica SEI nº 4819131, analisou a legalidade da medida diante do possível conflito de interesses com o Contrato nº 14/2025, firmado com a mesma empresa (Positivo S+ Soluções em TI S/A). O parecer concluiu pela possibilidade de prorrogação do Contrato nº 95/2023, desde que observada a cláusula resolutiva. Ressaltou-se, porém, a incompatibilidade de atribuir a um único contratado, simultaneamente, as atividades de execução e de fiscalização, exigindo-se que a fiscalização seja afastada da mesma contratada.

Dessa forma, considerando que o Contrato nº 95/2023 apresenta menor materialidade e criticidade em relação ao Contrato nº 14/2025, sua prorrogação foi admitida em caráter excepcional e temporário, com validade restrita até a finalização de novo processo licitatório.

Assim, para assegurar a continuidade dos serviços de Service Desk e acompanhar a evolução constante das demandas tecnológicas do FNDE, revela-se imprescindível manter a prestação desse serviço em conformidade com as melhores práticas de gestão de TIC, com níveis mínimos de serviço compatíveis às necessidades institucionais. Essa medida garante a estabilidade do ambiente computacional, a disponibilidade dos serviços e elevados índices de satisfação dos usuários.

2.2 Alinhamento Estratégico da(s) Necessidade(s)

De acordo com o art. 6º da IN nº94/2022/SGD/ME, as contratações de TIC devem observar a seguinte programação estratégica:

- Estar em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), conforme Portaria SGD/ME nº 778, de 4 de abril de 2019;
- Estar alinhadas à Estratégia de Governo Digital, instituída pelo Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, e suas atualizações; e
- Estar integradas à Plataforma de Cidadania Digital, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, quando tiverem por objetivo a oferta digital de serviços públicos.

Abaixo demonstramos o vínculo estratégico da presente demanda ao Planejamento Estratégico Institucional, ao Plano Diretor de TIC e ao Plano Anual de Contratações:

Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional		
ID	OBJETIVO ESTRATÉGICO VINCULADO	
OE05	Integrar ações e processos	
OE08	Promover a inovação e a gestão do conhecimento	
Alinhamento ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação		
ID	DIRECIONADOR ESTRATÉGICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA
DRE-4	Provisão e melhoria contínua de recursos de TIC para suporte às atividades corporativas	INI-4.01: Sustentar e aprimorar os serviços técnicos especializados em TIC
Alinhamento ao Plano de Contratações Anual (PCA)		
ID	DESCRIÇÃO DO ITEM	DESCRIÇÃO ADICIONAL
73	162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	N/A

Destaca-se que o objeto da contratação está previsto, de forma mais detalhada, no Plano de Contratações Anual 2025, conforme a seguir:

- I) ID PCA no PNCP: PCA 2025 - 00378257000181-0-000001/2026;
- II) Data de publicação no PNCP: Última atualização 15/01/2026;
- III) Id do item no PCA: 73;
- IV) Classe/Grupo: 164 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)
- V) DFD: 195/2025 - Contratação de serviços de atendimento e suporte técnico – Service Desk;
- VI) Identificador da Futura Contratação: 153173-49/2026.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
CGINF - COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	KAREN DE SOUSA COSTA
CGSD - COORDENAÇÃO-GERAL DE SOLUÇÕES DIGITAIS	ALESSANDRA MARIA COSTA E LIMA

4. Necessidades de Negócio

Os serviços pretendidos têm por finalidade essencial (escopo) prover atendimento centralizado a usuários internos e externos dos sistemas e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do FNDE, por meio de central de serviços organizada no modelo de service desk, com atendimento bimodal (remoto e presencial) observadas as condições orientadas neste ESTUDO TÉCNICO e estabelecidas no Termo de Referência.

O service desk atuará como ponto único de contato (SPOC) para registro, tratamento e acompanhamento de incidentes, problemas e requisições de serviço relativos aos recursos de TIC disponibilizados pelo FNDE, inclusive aqueles utilizados diretamente por usuários externos, conforme definido neste instrumento.

4.1. Públicos a serem atendidos (cobertura)

O escopo de atendimento do service desk abrange usuários internos e externos, observado o catálogo de serviços de TIC definido pelo FNDE e seus respectivos canais de atendimento.

Consideram-se usuários internos, para fins desta contratação, os servidores, empregados públicos, estagiários, terceirizados e demais colaboradores autorizados a utilizar os recursos de TIC do FNDE.

Consideram-se usuários externos os técnicos e representantes de órgãos e entidades parceiras, entes federativos, instituições, organizações e demais cidadãos que utilizam os sistemas, portais, aplicações ou serviços digitais do FNDE, nos termos e perfis de acesso definidos em normativos e nos sistemas corporativos.

4.1.1 Da necessidade de expansão da cobertura para usuários externos

O FNDE disponibiliza diversos sistemas e serviços digitais para suporte à execução de políticas educacionais, acessados tanto por usuários internos quanto por um amplo universo de usuários externos, como entes federados, gestores educacionais e demais instituições, por meio do seu portal de sistemas e de cadastros específicos, a exemplo do usuário externo no SEI.

Paralelamente, a Autarquia vem ampliando canais de atendimento institucional remoto, notadamente o Balcão Virtual, concebido para fortalecer a assistência técnica aos entes federados, com atendimento em fila on-line e formato de “Atendimento Institucional” sem necessidade de agendamento, reforçando o compromisso com a melhoria da experiência de atendimento aos usuários externos. Nesse cenário, restringir o escopo do service desk apenas ao público interno revela-se inadequado, na medida em que não oferece suporte técnico estruturado para a camada de usuários externos que, em última instância, operacionalizam programas e ações do FNDE por meio desses sistemas.

A Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 estabelece o modelo de contratação de serviços de atendimento a usuários de TIC no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do SISP, exigindo a definição de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e indicadores que assegurem qualidade e efetividade do atendimento. A par disso, a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 disciplina o processo de contratação de soluções de TIC, reforçando a necessidade de planejamento estruturado, governança e adequada gestão de riscos nas contratações, de modo a tratar o atendimento a usuários como parte integrante da solução de TIC, e não como atividade acessória ou informal.

A Lei nº 14.133/2021, por sua vez, impõe à Administração o dever de buscar a proposta mais vantajosa sob a ótica do interesse público, bem como de assegurar eficiência, transparência e mitigação de riscos nas contratações, diretrizes que recomendam a adoção de soluções integradas, padronizadas e mensuráveis, em lugar de arranjos fragmentados de atendimento.

Nessa perspectiva, a inclusão do atendimento a usuários externos no escopo da contratação de service desk mostra-se técnica e juridicamente justificada, por permitir que o FNDE consolide, em uma central de serviços única, o atendimento a todos os usuários dos seus serviços e sistemas de TIC, internos e externos, com registro estruturado de chamados, aplicação de NMS e geração de indicadores de desempenho. Essa abordagem está em consonância com os guias oficiais de boas práticas de service desk e com modelos adotados em outros órgãos, que preconizam o service desk como ponto único de contato e a utilização de base de conhecimento e processos padronizados para registro, categorização, priorização e resolução de demandas.

Adicionalmente, cumpre esclarecer que os usuários externos, ao acessarem os serviços digitais disponibilizados pelo FNDE, utilizam, ainda que de forma indireta, recursos de infraestrutura de Tecnologia da Informação sob responsabilidade da Autarquia. Esse uso ocorre por meio de sistemas corporativos, portais institucionais, aplicações e serviços digitais hospedados, mantidos e gerenciados pelo FNDE, tais como os sistemas finalísticos (a exemplo de SIOPE, SIGPC e SISFIES), o Portal de Serviços, o ambiente de usuário externo do SEI e o Balcão Virtual.

Dessa forma, o atendimento prestado a esse público caracteriza-se, tecnicamente, como atendimento a usuários de TIC, nos termos do modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

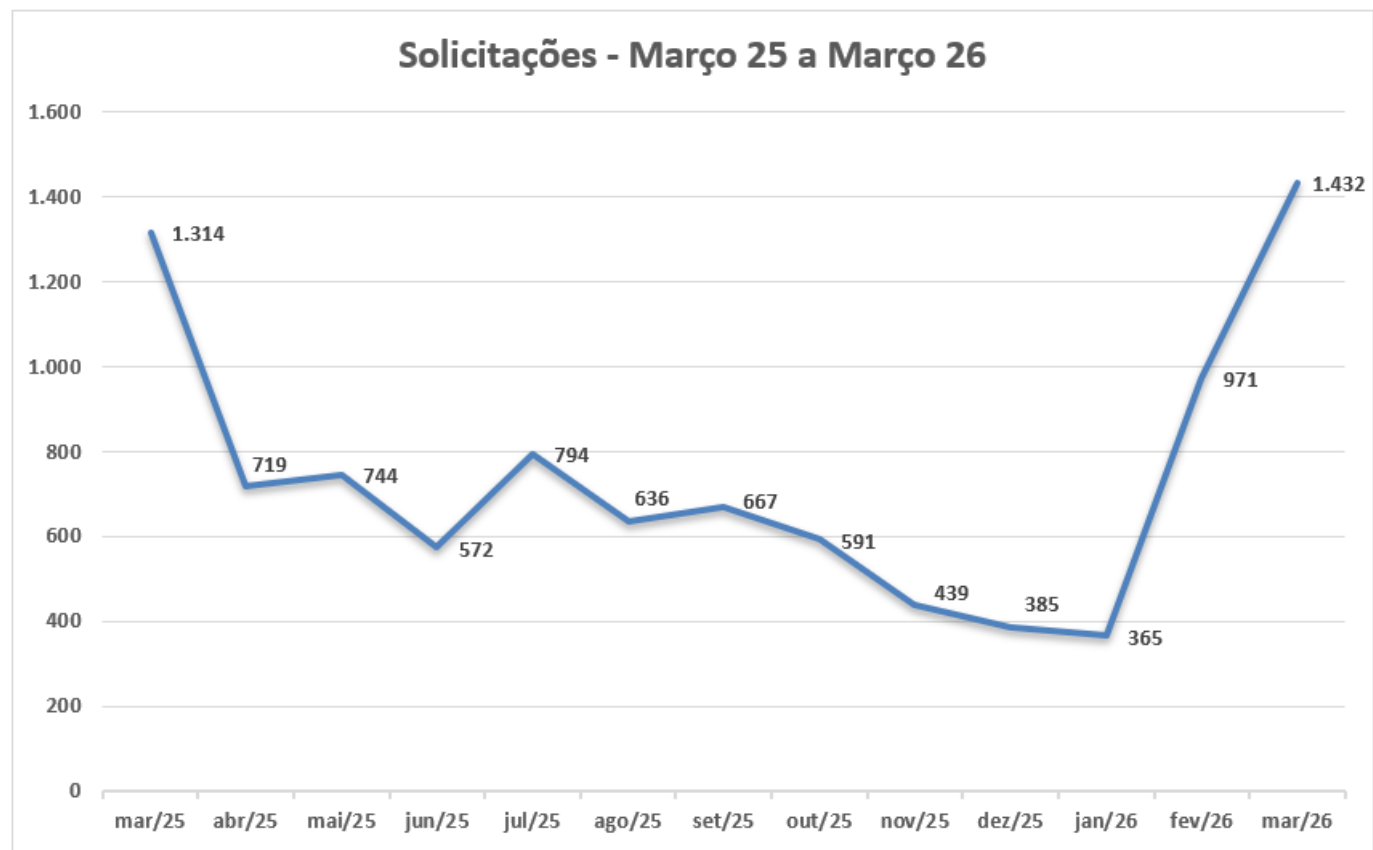
No que se refere especificamente ao Balcão Virtual, a dimensão e a relevância desse canal foram evidenciadas por meio de levantamento estatístico baseado na quantidade de atendimentos realizados por fila, considerando o período de 12 meses compreendido entre março de 2025 e março de 2026. A análise contemplou a consolidação das interações registradas, permitindo identificar o volume total de atendimentos, a média mensal e a distribuição da demanda entre as diferentes unidades de serviço.

Nesse período, foram registrados **9.629 atendimentos**, o que corresponde a uma média aproximada de mais de **800 atendimentos por mês**, evidenciando a elevada utilização da ferramenta como canal de assistência técnica aos entes federados.

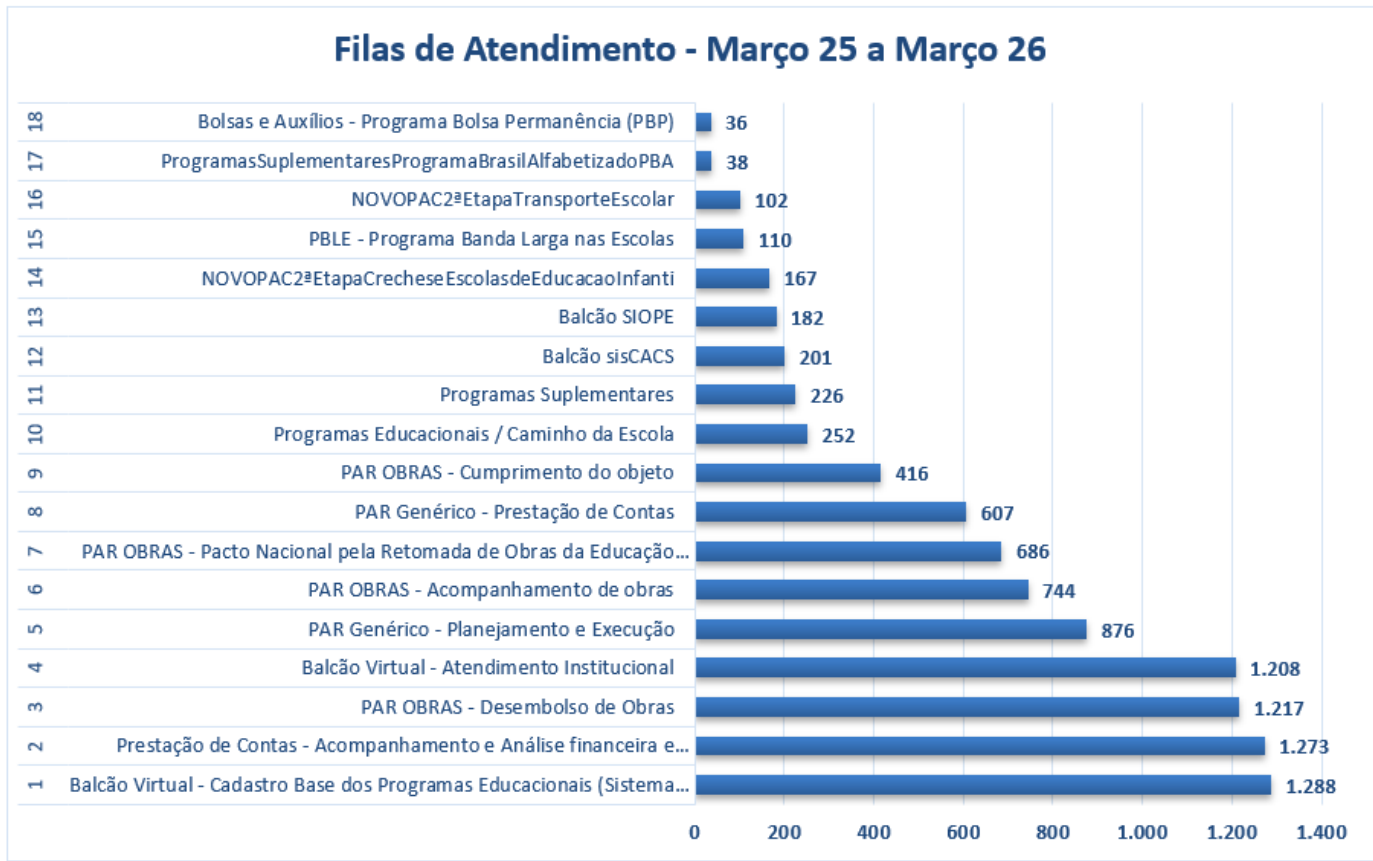
A análise por fila de atendimento demonstra, ainda, concentração relevante da demanda em áreas críticas da atuação do FNDE, destacando-se, entre outras:

- Cadastro Base dos Programas Educacionais (1.288 atendimentos);
- Prestação de Contas – Acompanhamento e Análise Financeira (1.273 atendimentos);
- PAR Obras – Desembolso de Obras (1.217 atendimentos);
- Atendimento Institucional a Gestores Públicos e Parlamentares (1.208 atendimentos).

Adicionalmente, foram identificados picos de demanda associados a períodos específicos, notadamente nos meses de **março de 2025** e **março de 2026**, com volumes superiores a 1.300 solicitações mensais, evidenciando a influência de ciclos operacionais e prazos de programas governamentais na utilização da ferramenta.



Importa destacar que o Balcão Virtual é estruturado em **18 filas de atendimento ativas**, abrangendo diferentes áreas finalísticas do FNDE, o que reforça sua capilaridade e relevância como canal institucional de suporte técnico.



Tais dados demonstram, de forma objetiva, a escala, a criticidade e a utilização intensiva do atendimento prestado a usuários externos, reforçando a necessidade de sua incorporação estruturada no escopo da Central de Serviços (Service Desk), com adoção de processos padronizados, métricas de desempenho e gestão orientada a resultados.

Ao institucionalizar o atendimento técnico aos usuários externos sob esse modelo, o FNDE fortalece a integração e a coerência entre seus canais de atendimento (incluindo o Balcão Virtual e o Portal de Serviços), melhora a experiência dos entes federados e demais atores externos, aumenta a rastreabilidade e a transparência das interações e mitiga riscos operacionais e de governança decorrentes da dispersão de canais e da ausência de métricas consolidadas sobre a utilização e o desempenho dos sistemas sob sua responsabilidade.

Dessa forma, a solução proposta não apenas atende à demanda existente, como também aprimora a governança e a gestão do atendimento no âmbito do FNDE.

4.2. Canais de atendimento (escopo técnico)

O atendimento aos usuários internos e externos poderá ser prestado, no mínimo, pelos seguintes canais, de maneira singular ou simultânea:

- a) Telefone, por meio de central de atendimento dedicada;
- b) Correio eletrônico institucional;
- c) Portal ou sistema de chamados (interface web) para registro e acompanhamento de solicitações;
- d) Chat ou ferramenta de mensageria, quando disponibilizada pelo órgão;
- e) Atendimento presencial, quando expressamente previsto, para demandas que exijam presença física do técnico junto ao usuário interno.

Todos os canais deverão estar integrados à ferramenta de gestão de atendimento a usuários de TIC adotada pelo FNDE, consolidando em uma única base os registros de incidentes e requisições de serviço.

4.3. Atividades de atendimento a usuários (escopo funcional)

Constituem atividades mínimas do service desk requisitadas para essa contratação:

- a) Registro de todas as interações com usuários internos e externos, independentemente do canal utilizado, com número de chamado único, data, hora, identificação do usuário e descrição sucinta da demanda;
- b) Classificação e categorização das solicitações em incidentes, requisições de serviço, dúvidas, reclamações, sugestões e outros tipos definidos no catálogo de serviços de TIC;
- c) Priorização dos chamados com base em critérios de impacto e urgência estabelecidos pelo FNDE, observando-se os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos;
- d) Atendimento de 1º nível, buscando a solução imediata de incidentes e a prestação de informações e orientações aos usuários internos e externos, com apoio em scripts, base de conhecimento, FAQs e demais procedimentos operacionais padrão aprovados pelo FNDE;
- e) Encaminhamento (escalonamento) de chamados para 2º nível ou demais grupos solucionadores, internos ou externos ao FNDE, quando a solução não for possível no 1º nível, mantendo a rastreabilidade de todas as ações realizadas;
- f) Acompanhamento proativo dos chamados encaminhados a outros níveis de suporte, assegurando o retorno ao usuário dentro dos prazos definidos nos NMS;
- g) Fechamento dos chamados, com registro da solução adotada e da concordância do usuário, quando aplicável, bem como da classificação de satisfação do usuário, quando prevista;
- h) Atendimento especializado a usuários externos, incluindo esclarecimentos sobre uso de sistemas, orientações sobre procedimentos eletrônicos, apoio na navegação em portais, recuperação de acesso e outras demandas relacionadas à utilização de sistemas e serviços digitais disponibilizados pelo FNDE;
- i) Comunicação ativa com usuários internos e externos, divulgando avisos de indisponibilidade programada, alterações relevantes em sistemas, novas funcionalidades e demais informações de interesse, conforme diretrizes do FNDE;
- j) Registro de reclamações e sugestões dos usuários internos e externos sobre os sistemas e serviços de TIC, com encaminhamento às áreas competentes para avaliação e eventual melhoria.

4.4. Gestão da base de conhecimento e melhoria contínua

O prestador contratado deverá apoiar a construção, atualização e disseminação da base de conhecimento de TIC, contemplando:

- a) elaboração de artigos, FAQs e procedimentos passo a passo relativos às principais dúvidas dos usuários internos;
- b) elaboração de conteúdos específicos voltados a usuários externos (por exemplo, tutoriais de acesso e uso de sistemas, orientações sobre cadastro, envio de informações, acompanhamento de solicitações), em linguagem clara e adequada ao público atendido;
- c) melhoria contínua dos registros, com inclusão das soluções adotadas para incidentes recorrentes; e
- d) suporte a melhoria contínua do Catálogo de Serviço.

A base de conhecimento deverá ser utilizada como instrumento privilegiado para reduzir reincidência de chamados e diminuir o tempo médio de atendimento, em conformidade com as boas práticas de contratação e gestão de service desk.

4.5. Integração com níveis de serviço (NMS)

Todas as atividades descritas neste escopo devem ser executadas em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviço – NMS definidos neste Termo de Referência, em atendimento ao modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que exige a definição de indicadores de níveis de serviço capazes de assegurar a efetiva prestação do serviço com a qualidade esperada.

4.6. Resumo das necessidades de negócio

Quadro resumo das necessidades de negócio a serem atendidas pela contratação

Dimensão	Necessidade principal	Base normativa / boas práticas
Centralização do atendimento	Dispor de uma Central de Serviços (service desk) única para atendimento a usuários de TIC, atuando como ponto único de contato para demandas relacionadas a sistemas, serviços e recursos de TIC do órgão.	Portaria 1.070/2023/SGD – trata de “serviços de atendimento a usuários de TIC” como solução padronizada.
Abrangência do público (interno e externo)	Atender usuários internos (servidores, terceirizados, colaboradores) e usuários externos (entes federativos, instituições parceiras, cidadãos que utilizam sistemas, portais e serviços digitais do órgão).	Portaria 1.070/2023/SGD – aplica-se a atendimento a usuários de TIC em geral; Guia “Contratações de TIC” do Governo Digital – orienta sobre contratações de soluções que suportam serviços digitais.
Atendimento remoto e presencial	Garantir atendimento remoto (telefone, portal, email, chat etc) e, quando necessário, atendimento presencial a usuários internos, assegurando suporte efetivo, inclusive para problemas que exigem interação física.	Portaria 1.070/2023/SGD – trata de “serviços de atendimento a usuários de TIC” como solução padronizada.
Modelo baseado em Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	Ter o serviço contratado sob regime de prestação baseado em metas de Níveis Mínimos de Serviço , com indicadores que assegurem qualidade, disponibilidade e tempestividade do atendimento.	Portaria 1.070/2023/SGD exige indicadores de níveis de serviço para todo contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.
Padronização e qualidade do atendimento	Garantir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos em TR, de modo que o serviço seja considerado “comum” e passível de mensuração objetiva.	Portaria 1.070/2023/SGD exige parâmetros mínimos de qualidade para serviços dessa natureza.
Registro e rastreabilidade dos chamados	Assegurar que todo atendimento a usuários internos e externos seja registrado em ferramenta de gestão de chamados, com número único, histórico e rastreabilidade, permitindo gestão e auditoria.	Portaria 1.070/2023/SGD vincula o serviço ao modelo de operação de infraestrutura e atendimento com indicadores e controle.
Suporte a serviços digitais e sistemas corporativos	Atender às demandas de suporte de sistemas, portais e serviços digitais utilizados por usuários internos e externos, oferecendo orientações, esclarecimentos e apoio ao uso correto das soluções de TIC.	Portaria 1.070/2023/SGD trata de serviços que dão suporte à operação de TIC; Guia de “Contratações de TIC” do Governo Federal orienta contratação de suporte a soluções e serviços digitais oferecidos pelos órgãos.
Aderência a boas práticas de mercado (ITIL e guias oficiais)	Alinhar a operação do <i>service desk</i> às boas práticas de gestão de serviços de TI , tais como as consolidadas em guias oficiais de <i>service desk</i> da Administração Pública, baseados em modelos de mercado (ex.: ITIL).	Portaria 1.070/2023/SGD; Biblioteca de Melhores Prática ITIL
	Atender à necessidade de eleva a qualidade do	Portaria 1.070/2023/SGD (estabelece modelo de contratação de serviços de operação de

Foco em qualidade e eficiência (valor público)	atendimento aos usuários e, ao mesmo tempo, aperfeiçoar custos e eficiência da solução, aproveitando o modelo padronizado de contratação.	infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, com base em melhores práticas de mercado, para aperfeiçoar a qualidade dos serviços e reduzir custos .
--	---	---

5. Necessidades Tecnológicas

A solução a ser contratada visa dar continuidade aos serviços de suporte técnico prestados aos usuários do FNDE por meio de uma Central de Atendimento ao Usuário – Service Desk. Especificamente, o suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação diz respeito a todo apoio a eles prestado, para que possam fazer o uso regular dos recursos e serviços de TIC corporativos a eles disponibilizados, de maneira geral e nas melhores condições possíveis. Esse tipo de suporte também é responsável pelo atendimento inicial aos usuários, para resolução de problemas comuns por eles enfrentados. Assim, no que se refere as necessidades tecnológicas podemos citar as seguintes:

NECESSIDADE TECNOLÓGICA	
ID	Descrição
1	Realizar análise e reclassificação dos chamados registrados pelos usuários através do portal de serviços
2	Realizar atendimento ativo para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato (sistema web, e-mail)
3	Disponibilizar aos usuários, e outras partes interessadas, via web, e-mail, ou consulta telefônica,as informações sobre a situação dos chamados, a partir de consulta ao banco de dados de chamados e de registro de ocorrências
4	Intervenção e manutenção remota nas estações de trabalho
5	Acompanhar e executar demandas rotineiras
6	Realizar atendimento presencial aos usuários de nível operacional e VIPs determinados previamente pelo FNDE
7	Elaborar laudos técnicos de equipamentos de TI
8	Recepção de chamados e realização dos procedimentos necessários para resolução
9	Manter o controle de todos os artefatos publicados na base de conhecimento
10	Adoção de boas práticas de gestão e operacionalização de TIC, com base em melhores práticas internacionalmente reconhecidas como ITIL® e COBIT®, em suas versões atualizadas, bem como em padrões ISO/IEC 20.000

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

6.1. Da necessidade de aderência normativa à Portaria nº 1070, de 2023.

Como entidade vinculada ao Ministério da Educação, o FNDE integra a Administração Pública Federal autárquica e, por consequência, encontre-se no âmbito de incidência das normas expedidas pela Secretaria de Governo Digital para os órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal. A Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, por sua vez, estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, “no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do SISP do Poder Executivo Federal”, de forma análoga a outras portarias de modelos obrigatórios (desenvolvimento de software, nuvem, outsourcing de impressão) que também se dirigem expressamente ao SISP.

Nesse contexto, ao planejar e executar a contratação de serviços de *service desk* (atendimento a usuários de TIC), o FNDE, na qualidade de órgão seccional do SISP, não dispõe de liberdade para ignorar esse modelo, devendo observar as diretrizes e parâmetros estabelecidos na Portaria nº 1.070/2023 – em especial quanto à caracterização do objeto como solução de TIC, ao uso de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) com indicadores de desempenho e à padronização de procedimentos e custos – além de alinhá-la à Estratégia Federal de Governo Digital 2024–2027, igualmente dirigida a toda a Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

6.3. Da prevenção do conflito de interesses.

Somandose a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (que qualifica os serviços de atendimento a usuários de TIC como solução de TIC sujeita a modelo padronizado de contratação no âmbito do SISP) às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 (que disciplina o processo de contratação de soluções de TIC para os órgãos integrantes do SISP e enfatiza governança, segregação de funções e adequada estruturação do planejamento) bem como aos princípios da Lei nº 14.133/2021 (que impõem à Administração a observância da isonomia, da seleção da proposta mais vantajosa e da gestão de riscos, vedando situações que comprometam a imparcialidade e a moralidade do certame) e à jurisprudência e orientações consolidadas do TCU sobre governança de contratações e prevenção de conflitos de interesse, que reforçam a necessidade de separar claramente funções de planejamento, seleção de fornecedores e execução

contratual, resulta recomendado - e, na prática, exigido para a boa gestão e a integridade da contratação - que a pessoa jurídica que preste apoio técnico e consultivo ao planejamento da contratação (elaboração ou assessoramento em ETP, TR, estudos de mercado, definição de NMS etc.) não possa cumular a futura prestação dos serviços de *service desk* objeto do próprio certame, sob pena de configurar objetivamente situação de conflito de interesses, com risco de direcionamento, quebra da isonomia entre licitantes e violação ao dever de segregação de funções e de mitigação de riscos no processo de contratação de TIC.

6.2. Demais requisitos aplicáveis

Consideramos que a solução a ser contratada também deve compreender o atendimento aos seguintes requisitos mínimos:

- a) O modelo de execução deve considerar a elaboração, operacionalização e manutenção de um Catálogo de Serviço com vinculação entre as atividades técnicas de cada item de serviço com o respectivo perfil profissional responsável por sua execução (cfe. prescrito na Biblioteca ITIL);
- b) A seleção do fornecedor deve considerar a comprovação de aptidão técnica mínima adequada às características e volumes pretendidos para a contratação;
- c) A evolução tecnológica deve ser monitorada e incorporada de forma contínua e sistemática para garantir que os serviços contratados sejam sempre adequados e eficientes, especialmente em contratos de serviços continuados, conforme a Lei nº 14.133/2021 - assim, a CONTRATADA deverá manter as atualizações necessárias ao acompanhamento da evolução tecnológica de hardware e software, capacitando os seus funcionários para a execução dos serviços; e
- d) Demais requisitos serão apresentados em tópico específico do Termo de Referência.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Esta seção contém o registro do quantitativo de serviços necessários à composição da solução a ser contratada, de forma detalhada, motivada e justificada, inclusive quanto à forma de cálculo e o registro da relação entre a necessidade da contratação da solução de TIC e os respectivos volumes e características do objeto, considerando a seguinte definição geral de objeto e escopo da contratação:

ID	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANT.
1	Prestação de serviços comuns de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), no formato de Central de Serviços (Service Desk), com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, em conformidade com o modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a serem executados no âmbito do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE.	26980	Parcela Mensal	24

7.1. Bens e Serviços que compõem a solução

A solução a ser contratada segue a modelagem padronizada prevista na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (atualizada pela Portaria SGD /MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024 e Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025), em que os serviços estão segmentados em categorias separadas por especialidades. Estas categorias são compostas por perfis de trabalho com atribuições e critérios definidos de acordo com a necessidade do órgão (item 20.1.9).

7.2. Cenário atual

Atualmente os Serviços de Suporte ao Usuário Final, Service Desk, são prestados por meio do contrato 95/2023, firmado com a empresa POSITIVO S+ SOLUÇÕES EM TI S.A, em 01/09/2023, o qual é baseado exclusivamente em serviços, composto por equipe de atendimentos de 1º e 2º Níveis.

Embora o contrato possua possibilidade de prorrogação, a unidade requisitante entende necessária sua revisão estratégica e estrutural visando ampliar as capacidades de atendimento e incorporar avanços em termos de governança, metodologia e escopo (segregação de funções, revisão da estrutura de serviços e criação da equipe de atendimento a usuários externos).

7.3 Aspectos considerados no dimensionamento

Conforme especificado no item 10.1.1. da Portaria SGD nº 1070/2023 o dimensionamento das necessidades é uma etapa fundamental a ser executada durante a construção do Estudo Técnico Preliminar (ETP). 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.

7.3.1. Do levantamento de ambientes (Item 10.2 da Portaria 1070/2023/SGD)

Conforme levantamento do ambiente tecnológico realizado, em observância à Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, foi possível identificar o seguinte parque computacional:

Descrição	Quantidade	Observação
Desktops Windows	2.164	-
Notebooks	200	-
Usuários Internos	1.914	Usuários Pessoa Física
Scanners	6	-
Caixas Postais de Correio Eletrônico (usuários e corporativos)	2.500	Mail Boxes
Sistemas Externos Ativos	145	-

7.3.2. Análise do contrato atual (Item 10.4 da Portaria 1070/2023/SGD)

De acordo com o item 10.4.1. da Portaria 1070/2023/SGD caso o órgão possua contrato em execução para a prestação de serviço de atendimento a usuários de TIC, o mesmo poderá ser contemplado durante o Estudo Técnico Preliminar (ETP) para análise do histórico de chamados, bem como dos níveis mínimos de serviços, inclusive para balizar o quantitativo de Perfis a ser estimado.

Desta forma, considerando que o FNDE possui contrato vigente (Contrato nº 95/2023) para prestação de serviços de atendimento a usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação, apresentamos alguns dados e informações como referência durante a elaboração do Estudo Técnico Preliminar (ETP) de uma nova contratação, tornando o documento mais realista e aderente às necessidades do órgão. Assim o uso do contrato atual neste estudo tem três objetivos principais:

7.3.2.1. Levantamento do histórico de chamados (Item 10.3 da Portaria 1070/2023/SGD)

O item 10.3.1 da Portaria 1070/SGD informa que o levantamento do histórico de chamados consiste em reunir os registros de requisições de serviços, incidentes e requisições de mudanças encaminhados à atual equipe de atendimento a usuários de TIC em um período mínimo de 12 meses (se possível), preferencialmente por meio de uma ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI.

7.3.2.1.1. Demanda para atendimento a usuários internos

Assim, para contribuir com o dimensionamento dos serviços a serem contratados, neste estudo, utilizamos o histórico dos chamados executados do atual Contrato nº 95/2023, extraídos da ferramenta de ITSM (BMC), consolidando as informações de **setembro de 2023 a dezembro de 2025 (27 meses)**, conforme apresentado abaixo:

Tipo de Chamado	Nível de Atendimento				Qtde Total	Média Mensal
	N1	N2	Backoffice	Qualidade		
Incidente	980	3.941	429	1	5.351	198
Ordem de Trabalho	19.585	8.446	1.478	4	29.513	1.093
Tarefa	1	730			731	27
Ligações	21.372				21.372	792

Destaca-se que o número acima contempla apenas as atividades registradas no sistema de demandas do FNDE (BMC), não fazendo parte algumas ações rotineiras e inerentes a própria prestação dos serviços como realização e participações de reuniões, esclarecimentos de dúvidas da própria gestão e outros, considerando que para este tipo de serviço não há a vinculação de faturamento vinculado a quantidade de chamados, conforme será detalhado nos itens seguintes deste estudo técnico.

Por fim, o gráfico a seguir apresenta, de forma geral, os tipos de serviços mais demandados ao Service Desk no período informado:

Ranking dos 10 chamados mais recorrentes no período de set 2023 a dez 2025



7.3.2.1.2. Demanda para atendimento a usuários externos

No que se refere à estimativa de demanda para atendimento a usuários externos de sistemas sob sua responsabilidade, registramos que o FNDE não dispõe, até o momento, de base histórica consolidada de chamados relativos a esse tipo de atendimento em volume e qualidade suficientes para permitir um dimensionamento estritamente estatístico dessa demanda.

Diante dessa ausência de séries históricas confiáveis, optou-se por adotar uma estimativa prudencial de equipe mínima de suporte, fundamentada em referenciais internacionais de mercado para dimensionamento de equipes de service desk e suporte a usuários, como os estudos de benchmark de custos, produtividade e níveis de dotação de pessoal publicados pela Gartner para IT Service Desk, que são amplamente utilizados por gestores de TI como parâmetro de comparação e planejamento de capacidade.

Tais referências indicam faixas típicas e proporções de equipe de suporte em relação à base de usuários, variáveis conforme porte, complexidade tecnológica e criticidade dos serviços, e foram utilizadas apenas como baliza para definição de uma equipe inicial mínima, ajustada às características específicas do FNDE (abrangência nacional, sazonalidade de programas, perfil dos usuários externos e criticidade dos sistemas), permanecendo previsto que os indicadores de desempenho do contrato permitirão reavaliar e, se necessário, redimensionar essa alocação ao longo da execução, à medida que se consolida a base real de chamados de usuários externos.

Por fim, os itens 7.3.3.2 — Equipe de atendimento a usuários externos e 7.4 — Justificativa do dimensionamento da equipe — apresentam de forma mais clara as informações e a fundamentação que embasam o dimensionamento dessa equipe.

7.3.2.2. Análise dos níveis mínimos de serviço:

Essa análise consiste em observar quais foram os níveis de serviço exigidos no contrato atual, auxiliando assim a definir o que é razoável exigir no novo contrato. A Portaria 1070/2023/SGD traz a seguinte redação:

12.2.2. Os níveis mínimos de serviço são regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pelo contratado na prestação dos serviços. Conforme dito anteriormente, o grau de exigência dos níveis mínimos de serviço pode trazer impactos à prestação do serviço bem como no dimensionamento da equipe necessária à execução das atividades.

Nesse contexto, destaca-se que o grau de exigência estabelecido para os níveis mínimos de serviço impacta diretamente tanto a qualidade da prestação dos serviços quanto o dimensionamento da equipe necessária à sua execução, devendo, portanto, ser definido com base em critérios técnicos e em evidências empíricas.

Cumprir registrar que o contrato atualmente vigente teve seu planejamento conduzido com base na Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, então em vigor e sucedida posteriormente pela Portaria nº 1.070/2023. Ressalte-se que os indicadores empregados na construção do planejamento da contratação observaram as diretrizes estabelecidas na referida norma, não tendo havido alterações significativas entre os indicadores previstos nas Portarias SGD nº 6.432 e nº 1.070.

Dessa forma, considerando o histórico de execução contratual recente, no qual não foram identificadas intercorrências relevantes e foi observado elevado grau de conformidade no cumprimento dos níveis de serviço pactuados no âmbito do Contrato nº 95/2023, esta equipe de planejamento entende ser adequada a manutenção de indicadores de desempenho, com os devidos aprimoramentos metodológicos.

Nesse sentido, optou-se por evoluir o conjunto de indicadores anteriormente adotados, preservando aqueles que se mostraram eficazes, porém promovendo sua racionalização e reorganização, de modo a priorizar métricas mais aderentes às boas práticas de gestão de serviços de TIC.

A nova abordagem busca concentrar a mensuração do desempenho em três dimensões principais:

- Efetividade operacional, por meio de indicadores relacionados ao cumprimento de prazos e à capacidade de resolução dos chamados;
- Experiência do usuário, com ênfase na satisfação e na percepção de qualidade do atendimento prestado;
- Qualidade da resolução, avaliando a capacidade de solução definitiva das demandas, evitando reincidências e retrabalho.

Adicionalmente, a revisão proposta busca reduzir a sobreposição de métricas excessivamente operacionais, tais como aquelas estritamente relacionadas a tempos intermediários de atendimento ou controles redundantes, que, embora relevantes para a gestão interna da contratada, possuem menor capacidade de refletir, de forma direta, os resultados efetivos do serviço para a Administração.

Assim, os indicadores foram reorganizados e consolidados, contemplando uma evolução do modelo de mensuração, com a adoção de indicadores mais orientados à eficácia operacional, qualidade da resolução e experiência do usuário, tais como:

- 1) índice de chamados resolvidos dentro do prazo por severidade;
- 2) índice de satisfação dos usuários;
- 3) índice de resolução na primeira interação;
- 4) índice de escalonamento;
- 5) índice de reabertura de chamados;
- 6) índice de utilização da base de conhecimento;
- 7) tempo médio de espera;
- 8) índice de rotatividade da equipe.

Ressalta-se que indicadores anteriormente utilizados, tais como tempo médio de atendimento, taxa de abandono, volume de ligações ou métricas operacionais correlatas, foram avaliados e, quando cabível, incorporados de forma indireta ou substituídos por métricas mais abrangentes e orientadas a resultado, evitando redundâncias e promovendo maior objetividade na avaliação do desempenho contratual.

Por fim, destaca-se que os níveis mínimos de serviço serão devidamente detalhados no Termo de Referência, garantindo critérios claros, mensuráveis e alinhados às necessidades institucionais, bem como às diretrizes estabelecidas para contratações de serviços de TIC.

7.3.2.2.1. Níveis Mínimos de Serviço atuais.

Conforme demonstrado abaixo no quadro de acompanhamento mensal, **a quase totalidade dos indicadores foi atingida ao longo do exercício**, abrangendo tanto os índices relacionados a **incidentes e requisições** (IISP e IRSP, em todas as criticidades), quanto aqueles associados à **qualidade, eficiência operacional e satisfação do usuário**, tais como ICIP, ITMA, ITME, ITAB, ICR, ICSAT, ISU, ISE, IRGE, IEPA, ILCR, IQAR, IRP, IRDI e IVCBC.

Quadro de acompanhamento mensal – jan a dez de 2025													
SEI nº		4714833	4717511	4771157	4800279	4907468	4926419	4991343	5076164	5144927	5226714	5236976	5303812
Nº	Sigla	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	IISP (Crítica e Alta)	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Não Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido

1	IISP (Média e Baixa)	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
2	IRSP (Crítica e Alta)	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
2	IRSP (Média e Baixa)	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
3	ICIP	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Não Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
4	ITMA	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
5	ITME	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Não Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
6	ITAB	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
7	ICR	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
8	ICSAT	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
9	ISU	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
10	ISE	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
11	IRGE	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
12	IEPA	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
13	ILCR	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
14	IQAR	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
15	IRP	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
16	IRDI	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido
17	IVCBC	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido	Atingido

Os poucos episódios pontuais de não atingimento, verificados em meses específicos, foram **devidamente justificados pela Contratada**, não se caracterizando reincidência nem comprometimento sistêmico da prestação dos serviços, tampouco impacto relevante sobre os níveis globais de desempenho contratual.

No entanto, tal situação advém do próprio modelo de classificação de chamados, prazos de atendimento e distribuição de tarefas previsto no modelo da contratação - o que não necessariamente reflete a atual necessidade do FNDE.

7.3.3. Estimativa de tipos e quantidades de perfis profissionais (Portaria 1070/2023)

7.3.3.1. Equipe de atendimento a usuários internos

A presente análise tem por objetivo balizar, com maior precisão, o quantitativo de profissionais a ser demandado na futura contratação, tomando como referência os dados históricos e o desempenho verificado na execução do contrato vigente, conforme preconizado no item 10.4.1 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

Nesse contexto, a definição dos perfis profissionais observa não apenas o cenário atual de prestação dos serviços, mas também a evolução da base de usuários e da complexidade operacional do ambiente de TIC, buscando assegurar equilíbrio entre eficiência operacional e economicidade, evitando tanto o subdimensionamento — que comprometeria a qualidade dos serviços — quanto o superdimensionamento, que implicaria custos desnecessários à Administração.

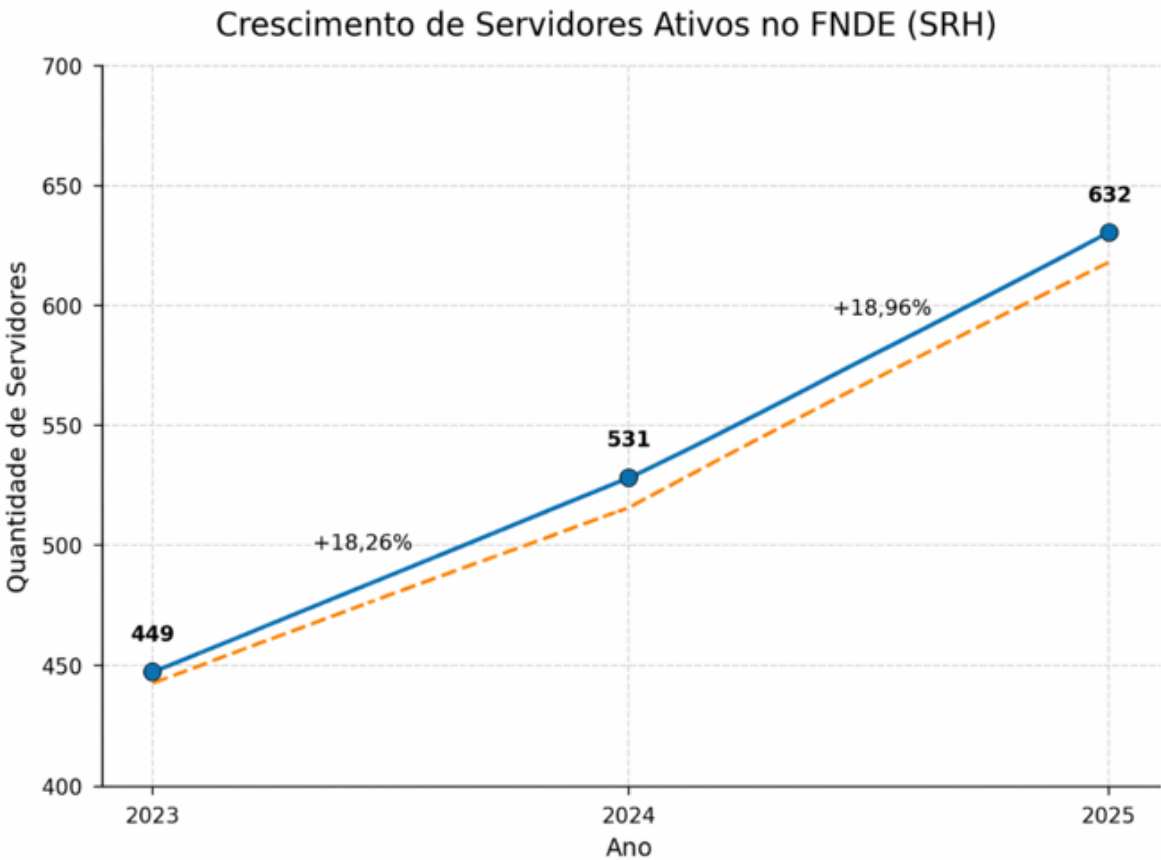
No que se refere ao comportamento da demanda, cumpre esclarecer que não foi identificado aumento relevante no volume de chamados ao longo da execução do contrato vigente, mantendo-se, de modo geral, estabilidade nos quantitativos de atendimentos realizados.

Ressalta-se, contudo, que a estabilidade do volume de chamados não necessariamente reflete ausência de crescimento da demanda potencial, podendo indicar limitação da capacidade operacional instalada, que tende a absorver apenas a demanda efetivamente registrada, havendo possibilidade de demandas reprimidas ou tratadas por canais informais.

Evolução do Quadro de Usuários Internos

A análise do crescimento do quadro de usuários internos evidencia uma tendência consistente de aumento da base potencial de demanda por serviços de suporte de TIC. Conforme dados do Sistema de Recursos Humanos (SRH), o quantitativo de servidores ativos lotados no FNDE evoluiu de:

- 449 servidores em 2023;
- 531 servidores em 2024 (crescimento de 18,26%);
- 632 servidores em 2025 (crescimento de aproximadamente 18,96%).

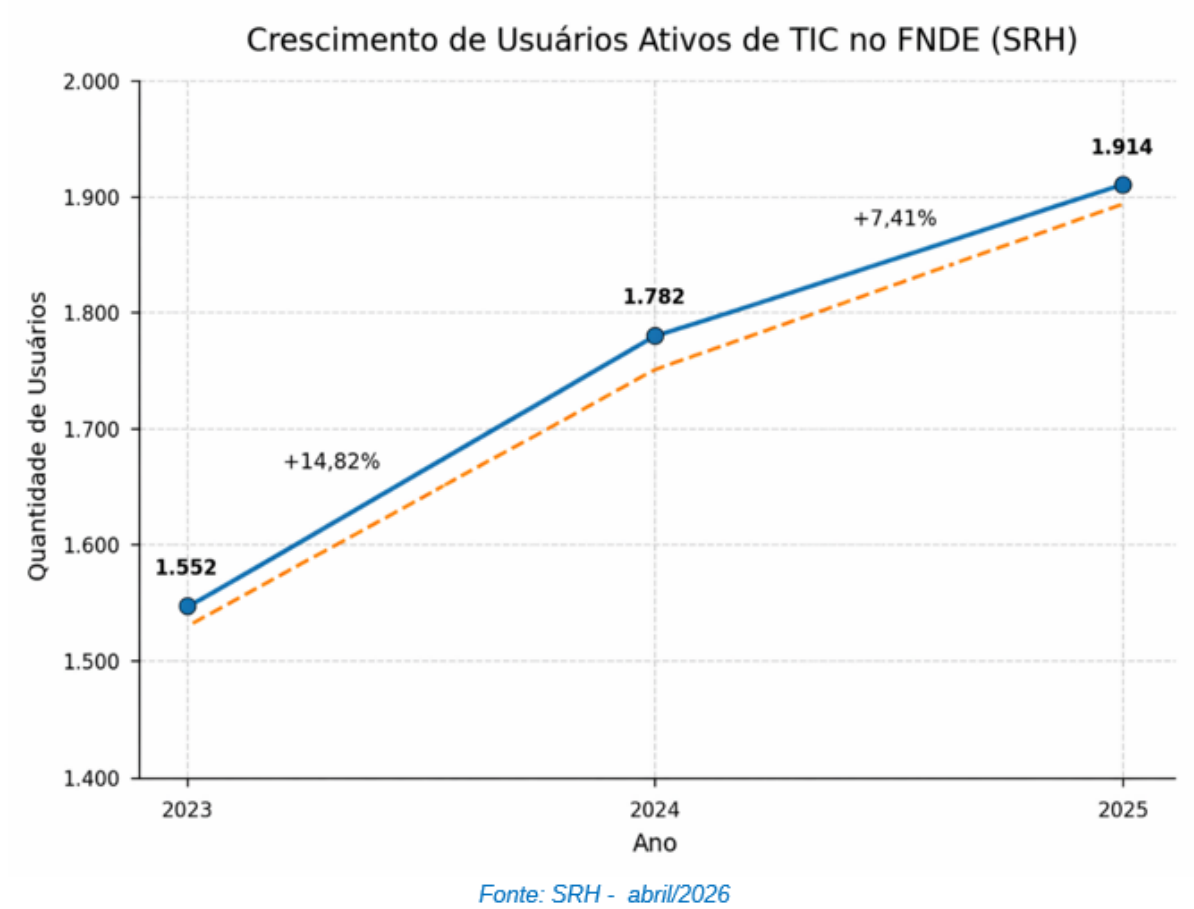


Fonte: SRH - abril/2026

No período acumulado de 2023 a 2025, observa-se crescimento total de aproximadamente 40,76% no quadro de servidores ativos.

Adicionalmente, com o objetivo de obter uma visão mais precisa da base efetiva de usuários de TIC — incluindo servidores, terceirizados, estagiários, consultores e demais colaboradores —, foi realizada consulta ao SRH, considerando os usuários ativos no ambiente corporativo do FNDE para os anos de 2023, 2024 e 2025, conforme abaixo:

- 1.552 usuários em 2023;
- 1.782 usuários em 2024 (crescimento de 14,82%);
- 1.914 usuários em 2025 (crescimento de 7,41%).



No período acumulado, observa-se crescimento total de aproximadamente 23,32% na base de usuários de TIC, evidenciando expansão contínua da demanda potencial por serviços de atendimento.

Observa-se que os dados provenientes do SRH refletem de forma mais fidedigna o universo real de usuários que demandam suporte de TIC, uma vez que contemplam múltiplos vínculos institucionais.

7.3.3.1.1. Dimensionamento atual da Equipe

Atualmente, a equipe alocada para atendimento das demandas internas é composta por 11 (onze) profissionais, distribuídos da seguinte forma:

ID	CATEGORIA	QUANTIDADE
1	Técnico de Atendimento N1	4
2	Técnico de Atendimento N2	4
4	Técnico de BackOffice	1
4	Analista de Qualidade	1

Observa-se que esse dimensionamento foi definido em contexto anterior, no qual a base de usuários de TIC apresentava menor magnitude. Entre 2023 e 2025, verificou-se crescimento acumulado de aproximadamente 23,32% nessa base.

Apesar desse aumento, o volume de chamados registrados manteve-se relativamente estável, o que pode indicar que a operação atual se encontra próxima ao limite de sua capacidade, possivelmente sustentada por elevado esforço da equipe.

Esse cenário sugere que o quantitativo atualmente adotado pode não refletir integralmente a demanda potencial, evidenciando a necessidade de reavaliação do dimensionamento, a fim de assegurar a adequada prestação dos serviços e a manutenção dos níveis mínimos de atendimento.

7.3.3.1.2. Perfis Profissionais e Equipe Proposta – Usuários Internos

Para a presente contratação, diante do atual cenário de demandas e da necessidade de melhoria contínua dos níveis de serviço, propõe-se a adoção dos seguintes perfis profissionais, alinhados às diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, conforme detalhado a seguir:

ID Perfil	Cód CBO	Perfil Profissional	Descrição da atuação
TECSUP-01 TECSUP-02 TECSUP-03	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
TECMAN-01 TECMAN-02 TECMAN-03	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.
GERSUP	1425-30	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.

Dessa forma, propõe-se a redistribuição dos perfis na nova contratação, incluindo ajustes nas nomenclatura dos perfis profissionais, de acordo com as diretrizes estabelecidas na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, conforme detalhado a seguir:

ID Perfil	Cód CBO	Perfil Profissional	Vlr Base	Qtde
TECSUP-02	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$2.326,82	03
TECSUP-03	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$3.216,87	03
TECMAN-02	2124-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$2.505,12	03
TECMAN-03	2124-20	Técnico em Manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$3.273,71	03
GERSUP	1425-30	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	R\$10.365,31	01

A alocação acima deve ser considerada como referência para definição dos perfis profissionais a serem empregados na futura contratação, servindo, igualmente, de base para a estimativa de custos, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. Destaca-se que essa abordagem reflete a real necessidade operacional do FNDE, considerando tanto o histórico de execução contratual quanto a evolução da demanda institucional, assegurando maior aderência entre o dimensionamento da equipe e os resultados esperados da contratação.

Destaca-se que o dimensionamento proposto não configura ampliação indevida da estrutura de atendimento, mas sim uma adequação técnica da capacidade operacional à realidade do ambiente de TIC do FNDE, considerando o universo efetivo de usuários, a complexidade das demandas e os riscos inerentes à prestação dos serviços.

7.3.3.1.3. Estimativa de carga operacional – Atendimento Interno

Com base nos dados operacionais do contrato vigente, observa-se uma média mensal de 2.110 interações, distribuídas da seguinte forma:

- 1.093 ordens de serviço
- 198 incidentes
- 792 atendimentos telefônicos
- 27 tarefas operacionais

Esses dados refletem a carga efetiva de trabalho da Central de Serviços, não contemplando atividades indiretas.

Análise de carga – cenário atual (contrato 95/2023)

Considerando a equipe atual de 11 profissionais, tem-se:

- $2.110 \div 11 \approx 192$ interações/mês/profissional
- ≈ 192 atendimentos por profissional/mês

Análise de carga – cenário proposto (nova contratação)

Considerando a nova composição proposta (13 profissionais), tem-se:

- $2.110 \div 13 \approx 162$ interações/mês/profissional
- ≈ 162 atendimentos por profissional/mês

Comparativo de carga operacional

Cenário	Profissionais	Carga média
Atual	11	~192
Proposto	13	~162

Redução aproximada de **16% na carga individual**

Nota: Destaca-se que incidentes e demandas de maior complexidade possuem tempo médio de atendimento superior às requisições padrão, elevando o esforço operacional médio por interação, o que não é plenamente capturado por métricas exclusivamente quantitativas.

A redistribuição da carga demonstra que o novo dimensionamento:

- reduz a pressão operacional sobre a equipe;
- aumenta a capacidade de absorção de variações e picos de demanda;
- melhora a sustentabilidade dos níveis de serviço;
- permite maior dedicação a atividades de maior complexidade técnica;

Importa destacar que essa redução não representa ociosidade, mas sim **adequação da capacidade operacional**, considerando o crescimento da base de usuários, o aumento da complexidade das demandas e a necessidade de manutenção dos novos níveis mínimos de serviço.

Dessa forma, o redimensionamento proposto não decorre de aumento do volume de demandas, mas da necessidade de assegurar a manutenção dos novos níveis mínimos de serviço e mitigar riscos de sobrecarga operacional, além de garantir a sustentabilidade da prestação dos serviços.

Assim, o quantitativo apresentado foi definido com base na redução da carga operacional individual para patamar inferior a 170 interações/mês/profissional, considerado adequado para manutenção dos níveis de serviço e absorção de variações operacionais.

Por fim, a análise conjunta dos indicadores operacionais, da carga de trabalho, da base de usuários (servidores e terceirizados) e das características das demandas evidencia que a capacidade atual encontra-se ajustada ao limite operacional, não havendo margem segura para absorção de variações. Nesse contexto, o dimensionamento proposto busca estabelecer uma condição operacional estável, reduzindo a exposição a riscos e assegurando a continuidade e a qualidade dos serviços.

Conclui-se que o dimensionamento apresentado encontra-se **tecnicamente fundamentado, proporcional à realidade operacional do FNDE e alinhado às diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023**, contribuindo para a eficiência, continuidade e qualidade dos serviços de atendimento aos usuários de TIC.

7.3.3.2. Equipe de atendimento a usuários externos

Considerando o alinhamento aos perfis e atividades descritos na Portaria 1070/SGD, sugere-se seguinte composição para a equipe de atendimento a usuários externos de soluções de TIC providas pelo FNDE:

A definição do quantitativo de profissionais destinados ao atendimento de usuários externos observa as diretrizes estabelecidas na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, bem como boas práticas de mercado para dimensionamento de centrais de serviços, incluindo referências internacionais, como benchmarks do Gartner, utilizados como parâmetro para estimativa global da equipe de Service Desk.

Contudo, o dimensionamento proposto não se baseia exclusivamente em benchmarks, sendo ajustado às características específicas do FNDE, especialmente quanto à abrangência, criticidade e complexidade dos serviços digitais disponibilizados ao público externo.

Nesse contexto, destaca-se que o FNDE provê um conjunto amplo de sistemas finalísticos utilizados em escala nacional por entes federativos e gestores educacionais, contando atualmente com **145 sistemas externos ativos**, que suportam a execução de políticas públicas educacionais em todo o território nacional, abrangendo, no núcleo essencial:

- 27 Secretários Estaduais de Educação;
- 5.570 Prefeitos(as);
- 5.570 Dirigentes Municipais de Educação;
- Mais de 98.000 dirigentes escolares.

Além de outros perfis de usuários vinculados à execução de programas educacionais, prestação de contas e gestão de recursos.

Esse universo representa um contingente potencial superior a **100 mil usuários externos**, que interagem com sistemas críticos do FNDE, tais como plataformas de gestão, execução orçamentária, monitoramento e prestação de contas de políticas públicas educacionais.

Importa destacar que essas interações ocorrem em ambiente altamente sensível, com forte dependência de prazos legais e operacionais, o que resulta em:

- elevada criticidade das demandas;
- picos sazonais associados a calendários educacionais e financeiros;
- necessidade de respostas tempestivas e suporte qualificado;
- impacto direto na execução de políticas públicas.

Adicionalmente, cumpre esclarecer que todas as atividades do serviço estão relacionadas ao suporte a usuários de TIC, independentemente do nível de atendimento, havendo escalonamento conforme a complexidade técnica de cada demanda. Nesse modelo, o atendimento é estruturado de forma integrada entre os níveis (N1 e N2), não havendo segregação rígida entre atendimento interno e externo, mas sim uma atuação coordenada conforme a natureza das solicitações.

Nesse sentido, embora as atividades de maior complexidade técnica estejam frequentemente associadas a ambientes internos, as demandas originadas de usuários externos também podem demandar atuação em níveis superiores, especialmente em situações que envolvem sistemas críticos, inconsistências operacionais ou necessidade de suporte especializado.

Ressalta-se, ainda, que, diferentemente do ambiente interno, não há atualmente uma série histórica consolidada e estruturada de chamados específicos de usuários externos no modelo de Service Desk, uma vez que o atendimento ocorre de forma distribuída em diferentes canais institucionais, como Portal de Serviços, Balcão Virtual, e-mails institucionais, entre outros.

7.3.3.2.1. Estimativa de carga operacional – Atendimento Externo

Considerando:

- universo potencial de 100.000+ usuários externos
- base conservadora de 1% de geração mensal de demanda

Tem-se uma estimativa inicial de:

- 1.000 chamados/mês (cenário conservador)

Distribuição estimada por nível de atendimento

A distribuição estimada da demanda entre os níveis de atendimento foi definida em:

- 70% para Nível 1 (N1) → 700 chamados/mês
- 30% para Nível 2 (N2) → 300 chamados/mês

Essa proporção foi estabelecida com base em boas práticas consolidadas de gestão de serviços de TIC, amplamente difundidas em frameworks como ITIL, bem como em benchmarks de mercado para centrais de serviços.

Em operações maduras de Service Desk, é esperado que a maior parte das demandas seja resolvida no primeiro nível de atendimento, em função da predominância de solicitações relacionadas a dúvidas operacionais, orientações de uso de sistemas, problemas de acesso e falhas de baixa complexidade. Referências de mercado indicam que entre **60% e 80% dos chamados são resolvidos no Nível 1**, restando entre **20% e 40% para escalonamento** a níveis superiores.

No contexto específico do FNDE, esse comportamento tende a ser ainda mais acentuado, considerando o perfil dos usuários externos — composto majoritariamente por gestores públicos, dirigentes educacionais e técnicos administrativos —, cujas demandas são predominantemente de natureza orientativa e operacional.

Adicionalmente, a análise dos atendimentos realizados por meio do Balcão Virtual evidencia predominância de interações dessa natureza, reforçando a adequação da distribuição adotada.

Dessa forma, a proporção de **70% para Nível 1 e 30% para Nível 2** mostra-se tecnicamente adequada, conservadora e alinhada às boas práticas de mercado, sendo apropriada para fins de estimativa inicial de dimensionamento da equipe, podendo ser ajustada ao longo da execução contratual com base nos indicadores de desempenho observados.

Carga média estimada por profissional

Perfil	Qtde	Volume estimado	Carga média
TECSUP-02 (N1)	3	700 chamados	~233 chamados/mês/profissional
TECSUP-03 (N2)	3	300 chamados	~100 chamados/mês/profissional

Essa distribuição indica um cenário de carga **compatível com operação estruturada**, considerando variações sazonais e complexidade das demandas.

Diante desse cenário, o dimensionamento da equipe foi definido com base em uma abordagem prudencial, considerando:

- o universo potencial de usuários externos;
- a quantidade e complexidade dos sistemas disponibilizados (145 sistemas ativos);
- a criticidade dos serviços prestados;
- a necessidade de institucionalização do atendimento;
- a previsibilidade de crescimento da demanda;
- a experiência operacional do FNDE com canais de atendimento existentes.

Assim, optou-se pela definição de uma **equipe mínima funcional**, suficiente para viabilizar a estruturação do atendimento e garantir a adequada absorção da demanda inicial, com possibilidade de ajustes futuros com base em indicadores de desempenho e dados reais de operação, em conformidade com o princípio da eficiência.

7.3.3.2.2. Composição Proposta – Usuários Externos

Dessa forma, propõe-se a seguinte composição para a equipe de atendimento a usuários externos:

ID Perfil	Cód CBO	Perfil Profissional	Vlr Base	Qtde
TECSUP-02	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$2.326,82	03
TECSUP-03	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$3.216,87	03
GERSUP	1425-30	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	R\$10.365,31	01

Os profissionais dessa equipe atuarão no atendimento às solicitações provenientes dos canais institucionais destinados aos usuários externos — tais como Estados, Municípios, gestores educacionais, dirigentes escolares e membros de conselhos — que acessam as soluções de software disponibilizadas pelo FNDE. Ressalta-se que o FNDE mantém atualmente um conjunto de 145 sistemas externos ativos, utilizados em larga escala por esse público, o que amplia significativamente a complexidade e o volume potencial de demandas de suporte.

O atendimento será realizado nos níveis 1 (TECSUP-02) e 2 (TECSUP-03), por meio dos canais oficiais, especialmente o Portal de Serviços, contemplando atividades de:

- registro, classificação e priorização de chamados;
- orientação e suporte quanto ao uso dos sistemas;
- análise e tratamento de demandas;
- acompanhamento e comunicação com os usuários;
- escalonamento para níveis superiores, quando necessário.

As demandas classificadas como Nível 3 serão direcionadas às equipes de sustentação de software ou infraestrutura, conforme a natureza da solicitação, mantendo a coerência com o modelo operacional definido na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

Por fim, destaca-se que o dimensionamento proposto busca assegurar capacidade inicial adequada para atendimento estruturado ao público externo, garantindo qualidade, tempestividade e rastreabilidade das demandas, bem como mitigando riscos operacionais e de governança decorrentes da dispersão atual dos canais de atendimento.

7.4. Justificativa do dimensionamento da equipe

O dimensionamento das equipes de atendimento a usuários de recursos de TIC FNDE nos quantitativos acima detalhados fundamenta-se na necessidade de garantir atendimento de nível corporativo contínuo e padronizado.

O quantitativo considera o histórico geral de demandas, o escopo de atuação de cada grupo de serviço e as características organizacionais do próprio FNDE - incluindo a criticidade dos serviços de TIC para execução da missão organizacional e a necessidade de garantia da continuidade dos serviços públicos prestados.

Além disso, considerando o nível de abrangência das atividades do FNDE, é compreensível que se trate de um ambiente com potencial elevado de geração de demandas, inclusive com picos sazonais previsíveis, especialmente em períodos de abertura de programas e cumprimento de prazos legais.

Quanto ao serviço em si, o Service Desk atua como ponto único de contato (SPOC) para suporte aos usuários de TIC, sendo responsável pelo registro, triagem, categorização, priorização e resolução inicial das demandas, além do correto escalonamento aos níveis superiores quando necessário. Nesse contexto, o quantitativo mostra-se adequado para assegurar:

- a) Cobertura operacional durante todo o horário de funcionamento da Central de Serviços, considerando escalas, intervalos legais, afastamentos e substituições eventuais;
- b) Capacidade mínima de absorção simultânea de demandas, evitando filas excessivas e garantindo tempos de resposta compatíveis com a relevância dos serviços prestados;
- c) Manutenção da qualidade e padronização do atendimento, com distribuição equilibrada das demandas entre os técnicos; e
- d) Sustentabilidade operacional, mesmo em cenários de aumento temporário da demanda.

Adicionalmente, o quantitativo proposto permite a implantação estruturada do Service Desk, viabilizando a coleta de dados operacionais desde o início da operação, a mensuração de indicadores de desempenho e a avaliação periódica do dimensionamento, com possibilidade de ajustes futuros com base em dados empíricos, em observância ao princípio da eficiência.

Ressalte-se que a definição do quantitativo acima observa o princípio da proporcionalidade, ao buscar equilíbrio entre a necessidade de assegurar atendimento adequado aos usuários externos e a responsabilidade na alocação de recursos públicos, não representando dimensionamento excessivo, mas sim quantitativo mínimo funcional para a operacionalização segura e contínua da Central de Serviços.

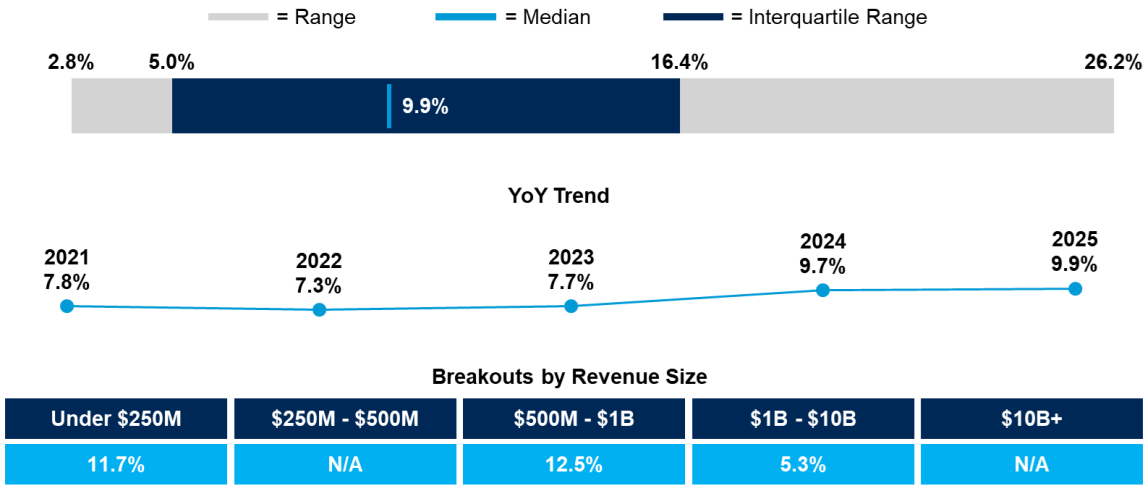
Dessa forma, o dimensionamento da equipe de atendimento a usuários de TIC, no quantitativo proposto, revela-se tecnicamente justificado, administrativamente necessário e alinhado às boas práticas de gestão de serviços de TI, sendo condição essencial para o adequado funcionamento da Central de Serviços do FNDE e para o suporte efetivo às políticas públicas educacionais.

7.4.1. Referências técnicas internacionais

Abaixo listamos algumas referências técnicas recomendadas pela consultoria global GARTNER para composição tanto de equipes de Tecnologia quanto das próprias equipes de suporte.

Iniciando pela composição quantitativa, o GARTNER define que, no segmento Governo Nacional, o tamanho das equipes de Tecnologia varia entre 2,8 a 26,2% do quantitativo total de colaboradores existentes na organização:

IT FTEs as a Percent of Employees
Government — National and International



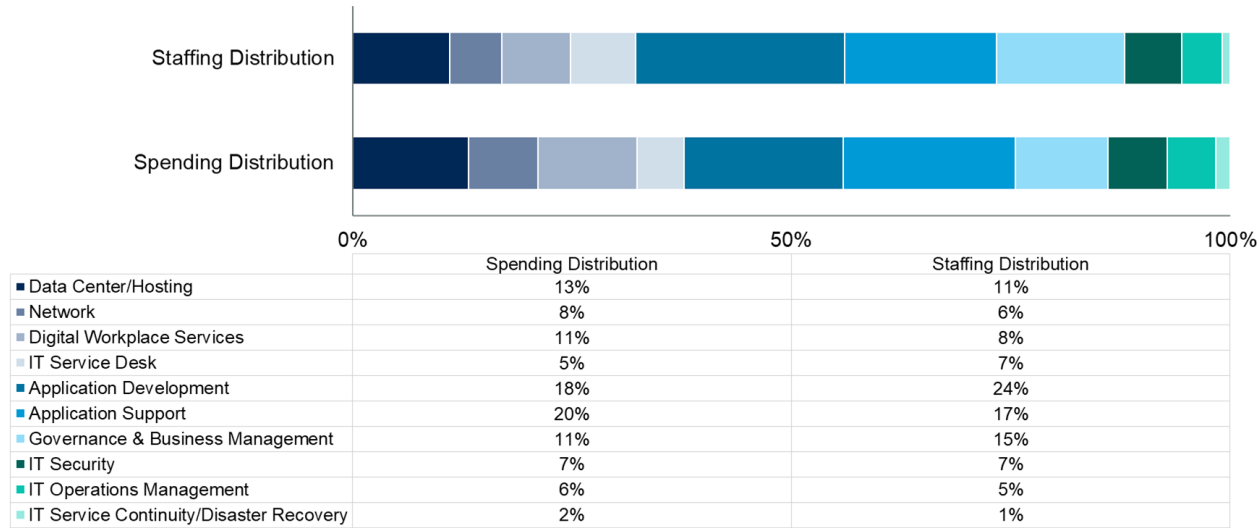
Range includes the 10th to 90th percentile of the sample.
Source: Gartner (2025)
ID: 840336

Gartner

Nesse cenário, considerando que o FNDE possui 1.919 usuários ativos, a equipe técnica de TI do FNDE representa cerca de 16% do quantitativo total de colabores da instituição - valor que se encontra dentro do quartil de referência internacional.

Por conseguinte, agora abordando o tamanho da equipe de Service Desk em relação à composição total das equipes de TI, o GARTNER estabelece uma referência média de 7%:

IT Spending and Staffing by IT Technical Function
Government — National and International



Note: Totals may not equal 100% due to rounding.
Source: Gartner (2025)
ID: 840336

Gartner

Logo, considerando o tamanho da equipe de TI do FNDE, o staff dedicado às atividades de suporte a usuários, segundo a referência citada, seria de 21 colaboradores. Nessa linha, considerando que a equipe proposta é de 20 (vinte) colaboradores, é possível concluir que essa estimativa está adequada à referência internacional.

7.5 Considerações gerais sobre dimensionamento da necessidade

Diante das análises realizadas neste Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que os procedimentos adotados para a definição do quantitativo de serviços e de perfis profissionais estão plenamente alinhados ao que dispõe a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023,

especialmente no que se refere ao item 10 – Forma de quantificação e estimativa prévia do volume de serviços e subitens 10.1 a 10.4.

ID Perfil	Cód CBO	Perfil Profissional	Vlr Base	Quant.
TECSUP-02	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$2.326,82	06
TECSUP-03	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$3.216,87	06
TECMAN-02	2124-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$2.505,12	03
TECMAN-03	2124-20	Técnico em Manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$3.273,71	03
GERSUP	1425-30	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	R\$10.365,31	02

Na definição dessa estimativa a equipe de planejamento considerou de forma criteriosa os elementos indicados na norma - como o levantamento do parque tecnológico, o histórico de chamados registrados na ferramenta de ITSM, os níveis mínimos de serviço exigidos e a experiência acumulada com a execução do Contrato nº 95/2023. Também foram observadas as orientações quanto à análise do contrato vigente como referência para estimativa da demanda futura, conforme previsto no item 10.4 da referida Portaria nº 1070/SGD e abordadas referências internacionais altamente reconhecidas - todos ponderados com base também nos princípios da economicidade, da proporcionalidade e da eficiência e da imperiosidade de continuidade dos serviços públicos.

Assim, entende-se que o presente estudo **atende integralmente às exigências normativas quanto ao dimensionamento da demanda**, demonstrando-se adequado, fundamentado e aderente às reais necessidades do órgão.

8. Levantamento de soluções

Conforme disposto no inciso II do art. 11 da IN SGD/ME nº 94/2022, essa seção considera, no mínimo, a análise sobre:

- A disponibilidade ou não de solução similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública;
- As alternativas existentes no mercado;
- A existência ou não de software público brasileiro;
- As políticas, os modelos e os padrões de governo, a exemplo do ePing, eMag, ePwg, ICP-Brasil e eARQ Brasil, quando aplicáveis;
- As eventuais necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual (exemplo: mobiliário, instalação elétrica, espaço adequado para prestação do serviço etc.);
- As possibilidades de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço;
- Os diferentes modelos de prestação do serviço existentes e/ou possíveis;
- Os diferentes tipos de soluções existentes em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes; e
- A ampliação ou substituição da solução implantada.

8.1 Necessidades Similares em Outros Órgãos ou Entidade da Administração Pública e as Soluções Adotadas

Inciso II, letra “a” do artigo 11 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94/2022.

A prestação de serviço técnicos especializados de operação de atendimento ao usuário de TIC é amplamente adotada em outros órgãos e entidades da Administração Pública, conforme quadro abaixo:

ID	Órgão / UASG	Pregão / Ano	Descrição	Solução adotada
1	Conselho da Justiça Federal – CJF / 90026	90001/2025	Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço técnico de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk) no ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Conselho da Justiça Federal – CJF, englobando os serviços de supervisão das equipes de atendimento remoto e presencial (Responsável Técnico), gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica, atendimento e suporte de 1º nível (remoto), de 2º nível (presencial) e serviço de sustentação da central de serviços, no modelo de alocação de postos de trabalho vinculado a resultado.	Posto de trabalho de 1º e 2º + Níveis Mínimos de Serviços

2	Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome / 550005	90002/2024	Central de Serviços de atendimento técnico remoto e presencial (Níveis 1 e 2) para os usuários de Tecnologia da Informação (LOTE 1) e de serviços técnicos especializados em monitoramento, suporte, operação e modernização (Nível 3) da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações (LOTE 2).	1º, 2º e 3º níveis com Valor fixo mensal com descontos relativos ao descumprimento dos níveis de serviço
3	Ministério da Educação / 150004	90005/2024 STIC	Contratação de serviços técnicos especializados continuados de suporte ao usuário, gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC, para fins de atendimento a necessidades do Ministério da Educação-MEC	1º, 2º e 3º níveis com Valor fixo mensal com descontos relativos ao descumprimento dos níveis de serviço
4	TRE Ceará / 70007	90037/2024	Prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico aos usuários na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com central de atendimento remoto e presencial aos usuários na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC e execução de tarefas de demanda não rotineiras do Tribunal da Regional Eleitoral do Ceará, com fornecimento de software de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) interoperável.	1º, 2º e 3º níveis com Valor fixo mensal com descontos relativos ao descumprimento dos níveis de serviço
5	Superintendência Regional da PRF no RJ / 200116	90001/2024	Contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de serviços e suporte /atendimento a usuários de TIC, adotando o pagamento fixo mensal associado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviços - NMS, mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviços e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço, elaborados pelo Órgão Central do SISP e aplicado na Polícia Rodoviária Federal - PRF, especificamente na SPRF/RJ, em conformidade com a Portaria SGD /MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023	1º, 2º e 3º níveis com Valor fixo mensal com descontos relativos ao descumprimento dos níveis de serviço
6	Controladoria-Geral da União / 370003	90001/2025	Contratação de prestação de serviços técnicos especializados de TI para operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimentos de 1º nível, telefônico, e de 2º nível, presencial e remoto, em Brasília e demais 26 (vinte e seis) unidades da federação, por um período de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável até o limite de 120 (cento e vinte) meses, para a Controladoria Geral da União – CGU, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.	1º, 2º e 3º níveis com Valor fixo mensal com descontos relativos ao descumprimento dos níveis de serviço

Em atendimento ao disposto no inciso II, alínea “a”, do art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, foi avaliada a possibilidade de comparação com soluções similares adotadas por outros órgãos da Administração Pública.

Contudo, **não foi realizada a análise comparativa de soluções**, uma vez que a **Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, em seu art. 3º**, determina que o **modelo de pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, é de utilização obrigatória** para a contratação de serviços continuados de TIC.

Dessa forma, **não há alternativas viáveis de modelos de contratação que possam ser comparadas**, sendo a solução a ser adotada **padronizada e compulsória**, o que inviabiliza a análise de outras abordagens utilizadas por órgãos ou entidades públicas.

8.2. Alternativas de Mercado

Inciso II, letra "b" do artigo 11 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94/2022.

Há atualmente diversos formatos de soluções para atendimento da necessidade em estudo. Entretanto, cabe destacar que o objeto envolve especificamente a contratação de serviços de suporte e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, procedimento normatizado pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025.

8.3. A Existência de Softwares Disponíveis Conforme Descrito na Portaria STI/MP Nº 46, de 28/09/2016

Inciso II, letra "c" do artigo 11 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94/2022.

Não se aplica

8.4. As Políticas, os Modelos e os Padrões de Governo

Inciso II, letra "d" do artigo 11 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94/2022.

Não se aplica

8.5. As Necessidades de Adequação do Ambiente do Órgão para Viabilizar a Execução Contratual

Inciso II, letra "e" do artigo 11 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94/2022.

8.5.1. Infraestrutura Tecnológica

A necessidades de adequação do ambiente interno para execução contratual, que envolvem no mínimo necessidades de infraestrutura tecnológica, infraestrutura elétrica, logística, espaço físico, entre outras.

Não haverá necessidade de outras adequações, pois o FNDE já possui a infraestrutura, espaço físico pertinente, assim como as ferramentas necessárias à execução. Qualquer necessidade de novas ferramentas não afetarão a estrutura do parque. É previsto a disponibilização de acesso controlado aos recursos necessários para a equipe contratada.

8.5.2. Infraestrutura Elétrica

Não haverá necessidade de adequação, pois o FNDE já possui a infraestrutura permanente. Qualquer necessidade de novas ferramentas não afetarão a rede elétrica do parque.

8.5.3. Logística

Possivelmente precisará adequar seus manuais, sistemas e principalmente seus processos de trabalho.

O escopo dos novos serviços tende a ocasionar mudanças no processo de trabalho e nosso quadro técnico de empregados estará apto a absorver e promover as ações necessárias.

8.6. Os Diferentes Modelos de Prestação de Serviços

Inciso II, letra "f" do artigo 11 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94/2022.

Não se aplica. O objeto possui modelo padronizado, a ser obrigatoriamente observado por todos os órgãos da Administração Pública Federal (Portaria nº 1070/SGD/MGI).

8.7. Os Diferentes Tipos de Soluções em Termos de Especificação, Composição ou Características dos Bens e Serviços Integrantes

Inciso II, letra "g" do artigo 11 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94/2022.

Não se aplica. O objeto possui modelo padronizado, a ser obrigatoriamente observado por todos os órgãos da Administração Pública Federal (Portaria nº 1070/SGD/MGI).

8.8. A Possibilidade de Aquisição na Forma de Bens ou Contratação como Serviço

Inciso II, letra "h" do artigo 11 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94/2022.

A contratação é do tipo prestação de serviço, conforme orientado na Portaria nº 1070/SGD/MGI (Item 21.14.1)

8.9 A Ampliação ou Substituição da Solução Implantada

Inciso II, letra “i” do artigo 11 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94/2022.

O atual Contrato (95/2023) possui escopo restrito e prazos de vigência vincendos, não sendo possível sua ampliação. De modo que a demanda deve ser atendida por nova contratação (substituição da solução implantada).

8.10 As Diferentes Métricas de Prestação de Serviço e de Pagamento

Inciso II, letra “j” do artigo 11 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94/2022.

Na forma da Portaria nº 1070/SGD/MGI, os serviços pretendidos devem aplicar obrigatoriamente a métrica de pagamento mensal vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviços.

Com base nesse levantamento, cenários ou arranjos poderão ser formados para compor as soluções possíveis para atendimento da necessidade. Contudo, o modelo de contratação e os critérios a serem observados para a contratação deste tipo de serviço encontra-se previsto na Portaria SGD/ME Nº 1.070, de 1 de junho de 2023, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, conforme a seguir:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

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 exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

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.

[...]

ANEXO I

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC

1. INTRODUÇÃO

1.1. A Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, na condição de órgão central do SISP, estabelece um modelo de contratação dos principais serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, frente às recomendações dispostas no Acórdão nº 2.037/2019-TCU-Plenário e o Acórdão nº 1.508/2020-TCU-Plenário.

1.2. Nesse sentido, este documento apresenta um modelo de referência para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

1.3. O modelo proposto é de utilização obrigatória para os órgãos e entidades do SISP que estejam realizando o planejamento da contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC e deve ser adaptado às características do órgão ou entidade.

Diante do exposto acima, para essa nova contratação, a solução apresentada na Portaria SGD /ME Nº 1.070, de 1 de junho de 2023, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, é compatível com as necessidades do FNDE, tendo em vista que atualmente já é o modelo praticado pelo Órgão, não havendo a necessidade de explorar e analisar outros modelos presentes no mercado e diferentes do que se encontra como obrigatório na referida portaria. Assim tem-se como **Solução** a ser contratada:

ID	MODELO	DESCRIÇÃO
		Contratação de serviços técnicos especializados que englobem o planejamento, a implantação, a operação e a gestão do Service Desk, com prestação de atendimento e

1	Contratação por Níveis Mínimos de Serviços	suporte técnico, remoto e presencial, aos usuários internos das soluções de TIC do FNDE, bem como o atendimento institucionalizado aos usuários de sistemas externos da Autarquia, baseado em Níveis Mínimos de Serviços (NMS).
---	--	---

9. Análise comparativa de soluções

Inciso II, do artigo 11 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94/2022.

A análise comparativa das soluções consiste em promover uma análise crítica das diferentes soluções levantadas, considerando, além do seu aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação em especial às especificidades do Órgão.

Assim, considerando o disposto no Art. 2º da Portaria SGD/MGI nº 1.070, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, que estabelece que a contratação de serviços de suporte e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deve ser realizada através de um modelo de pagamento fixo mensal, vinculado exclusivamente ao cumprimento de níveis mínimos de serviço previamente definidos, não se justifica a comparação com outras soluções.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Conforme § 1º do art. 11 da IN SGD 94/2022, as soluções identificadas e consideradas inviáveis deverão ser registradas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, dispensando-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade (Total Cost Ownership – TCO).

O Art. 3º da Portaria SGD/ME nº 1.070, de 1 de junho de 2023, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025 traz a seguinte redação:

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.

Portanto, qualquer solução diferente da especificada na Portaria foi considerada inviável para esta contratação.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

Inciso III, do artigo 11 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94/2022.

Essa análise não se aplica, tendo em vista que somente uma solução foi considerada viável.

Assim, no que tange aos custos totais de propriedade, será realizada a análise comparativa de custos apenas com o intuito de se estimar os valores inerentes aos serviços.

O TCO tem como propósito apresentar uma visão abrangente de todos os custos envolvidos ao longo do ciclo de vida da solução, permitindo uma estimativa mais precisa do valor global da contratação. Para tanto, foram observadas as diretrizes da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, que disciplina os procedimentos administrativos para a realização de pesquisa de preços no âmbito da Administração Pública federal.

Além disso, a estimativa do custo total da contratação foi elaborada com fundamento na Portaria SGD/ME nº 1.070/2023, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, que se encontra alinhada à IN nº 65/2021 e à IN SGD/ME nº 94/2022, no que tange às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Portanto, de acordo com a Portaria SGD/ME nº 1.070 /2023, temos que:

[...]

10.8.7. O quantitativo, os perfis e a pesquisa salarial dos profissionais destinam-se à realização da estimativa de preços e à definição do valor de referência da contratação e serão utilizados, exclusivamente, na fase de planejamento da contratação e para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual.

[...]

11. DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE PREÇO

11.1. A planilha salarial de referência publicada periodicamente pela SGD visa estabelecer uma fonte confiável e robusta para precificação do insumo de maior relevância na prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, qual seja, os balizadores de custos de utilização dos perfis profissionais.

11.2. Desse modo, a elaboração da pesquisa salarial publicada pela SGD cumpre todos os requisitos constantes da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, com o intuito de desonerar os órgãos e entidades da administração pública da realização de procedimento adicional para composição do preço de referência relacionado à alocação de perfis profissionais.

Desta forma, utilizando como base os valores salariais do modelo padronizado (Portaria nº 1070/SGD/MGI), temos os seguintes custos estimados:

ID	Perfil	Salário Referência	Fator-K Referência	Qtde Estimada	Valor Unitário Mensal	Subtotal Mensal
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.326,82	2,46	6	R\$ 5.723,98	R\$ 34.343,88
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.216,87	2,28	6	R\$ 7.334,46	R\$ 44.006,76
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.505,12	2,42	3	R\$ 6.062,39	R\$ 18.187,17
TECMAN-03	Técnico em Manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	2,27	3	R\$ 7.431,32	R\$ 22.293,96
GERSUP	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	R\$ 10.365,31	1,98	2	R\$ 20.523,31	R\$ 41.046,62
Custo Mensal Estimado:					R\$ 159.878,39	
Custo Anual Estimado:					R\$ 1.918.540,68	

11.1 Cálculo dos custos totais de propriedade

Inciso III, letra "a" do artigo 11 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94/2022.

A seguir apresentamos os cálculos dos Custos Totais de Propriedade (TCO) levando em conta um período de 5 (cinco) anos, adotando a taxa de atualização acumulada de 2,89%* ao ano referente ao valor de ICTI de jan/25 a jan/26:

Custo Anual Estimado (Ano 1):	R\$ 1.918.540,68
Custo Anual Estimado (Ano 2):	R\$ 1.973.984,59
Custo Anual Estimado (Ano 3):	R\$ 2.031.030,77
Custo Anual Estimado (Ano 4):	R\$ 2.089.725,53
Custo Anual Estimado (Ano 5):	R\$ 2.150.116,50
Custo Total de Propriedade 5 Anos:	R\$ 10.163.398,06

*Calculadora de Reajuste ICTI/IPEA: <https://calculadoraicti.com.br/>

11.2 Mapa Comparativo dos Custos Totais de Propriedade (TCO)

Inciso III, letra "b" do artigo 11 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94/2022.

Tendo em vista que houve apenas uma solução considerada **viável**, não será apresentado mapa comparativo entre soluções possíveis.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

A solução escolhida possui a seguinte composição geral de escopo e objeto:

Grupo	Descrição
01	Prestação de serviços comuns de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), no formato de Central de Serviços (Service Desk), com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, em conformidade com o modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a serem executados no âmbito do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE.

O objeto é decomposto nos seguintes itens:

Item	Descrição	CATSER	Unidade	Qtde
01	Equipe de Atendimento a Usuários Internos	26980	Parcela Mensal Fixa	24
02	Equipe de Atendimento a Usuários Externos	26980	Parcela Mensal Fixa	24

Cada item (equipe), por sua vez, é composto pela seguinte composição mínima de perfis profissionais, conforme modelo definido na Portaria nº 1070/SGD/MGI:

a) Equipe de atendimento a usuários internos (Item 01):

01 - Equipe de Atendimento a Usuários Internos				
ID Perfil	Cód CBO	Perfil Profissional	Vlr Base	Qtde
TECSUP-02	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$2.326,82	03
TECSUP-03	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$3.216,87	03
TECMAN-02	2124-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$2.505,12	03
TECMAN-03	2124-20	Técnico em Manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$3.273,71	03
GERSUP	1425-30	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	R\$10.365,31	01

b) Equipe de atendimento a usuários externos (Item 02):

02 - Equipe de Atendimento a Usuários Externos				
ID Perfil	Cód CBO	Perfil Profissional	Vlr Base	Qtde
TECSUP-02	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$2.326,82	03
TECSUP-03	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$3.216,87	03
GERSUP	1425-30	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	R\$10.365,31	01

Nota: O prazo de 24 meses é justificado tendo em vista o previsto no item 9.3.5 da portaria SGD/MGI 1070/2023:

9.3. Definição para Vigência do Contrato

9.3.5. Diante desta complexidade técnica e logística, **recomenda-se adotar um prazo de vigência contratual mínimo de 24 meses para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.**

12.1 Descrição da Solução Escolhida

A contratação tem por objeto a obtenção dos serviços de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), no formato de Central de Serviços (Service Desk), com padrões de desempenho e qualidade a serem objetivamente definidos no Termo de Referência, em conformidade com o modelo padronizado estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a serem executados no âmbito do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, renováveis por iguais e sucessivos períodos até o limite de 10 (dez) anos, conforme previsão legal contida na Lei nº 14.133/21, com pagamento baseado em parcela fixa mensal vinculada aos resultados obtidos no cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) contratados.

De acordo com as boas práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), o Service Desk é “ ponto único de contato entre o provedor de serviços e os usuários”, exercendo papel central na gestão de serviços, integrando processos como Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Mudanças.

No contexto institucional, o Service Desk é essencial para garantir continuidade dos serviços públicos digitais prestados pelo FNDE e que são suportados por recursos de Tecnologia da Informação, melhorar a experiência do cidadão e do servidor e atender requisitos de governança, compliance e auditoria. No caso específico do FNDE, esses serviços devem ser prestados, ainda, de forma aderente às melhores práticas previstas na biblioteca ITIL e nos padrões ISO/IEC 20.000.

O modelo de pagamento vinculado a resultados exige da contratada o cumprimento de critérios mínimos de desempenho, tais como tempestividade (tempos de atendimentos), avaliação das entregas e benefício esperado dos serviços. Esses critérios são traduzidos em metas (Níveis Mínimos de Serviços - NMS), com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da prestadora dos serviços e havendo aplicação de glosas (descontos na remuneração) quando houver desvio em relação às metas mínimas contratadas. Tal modelo é aderente, inclusive, à Sumula nº 269 do Tribunal de Contas da União:

*Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a **resultados ou ao atendimento de níveis de serviço**, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.*

O divisão e o dimensionamento das equipes considerou as necessidades de negócio a serem atendidas, as definições do modelo padronizado e a estimativa de demandas a serem atendidas.

A seleção e contratação dos profissionais de acordo com a qualificação técnica exigida deve ser atribuição exclusiva da contratada, bem como os treinamentos e manutenção da equipe em conformidade com os requisitos técnicos definidos pelo FNDE.

Para fins de enquadramento de cada item de serviço aos seus respectivos códigos de serviços (CATSER), foi adotado o código abaixo, em conformidade aos padrões definidos pela PORTARIA SGD/MGI Nº1.070/2023: **26980** - Central de serviços de TIC do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CATSER) para a contratação. Ainda, em conformidade com os padrões definidos pela PORTARIA SGD/MGI Nº1.070/2023, foi adotada a unidade de medida PARCELA FIXA MENSAL, que corresponde ao valor fixo mensal a ser pago à contratada pela prestação dos serviços em cada ciclo de faturamento.

12.2 Modelo de Prestação dos Serviços

A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATADA é responsável pela execução/operacionalização dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários à prestação - incluindo dimensionar, alocar, organizar e gerenciar o seu quadro de profissionais visando cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis mínimos de serviços e o CONTRATANTE (FNDE) é responsável pela gestão/fiscalização do contrato, pela atestação dos resultados esperados - incluindo a avaliação dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues - e os processos de pagamento pelos serviços executados e recebidos.

Assim, com o objetivo de caracterizar e proporcionar um entendimento completo do objeto do Contrato, a empresa obrigatoriamente deverá obedecer aos seguintes critérios básicos:

- a) Os serviços envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do FNDE;
- b) Os serviços serão executados de forma híbrida, com necessidade de execução de atendimentos presenciais nas instalações do CONTRATANTE;
- c) Todos os serviços serão prestados com suporte na plataforma tecnológica atual de GSTI escolhida pelo FNDE - podendo as ferramentas aplicadas serem alteradas durante a vigência contratual, a exclusivo critério do FNDE; e
- d) A CONTRATADA é responsável por alocar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos garantindo o atendimento aos requisitos de cobertura, disponibilidade, qualidade e efetividade.

12.3 Escopo e Grupos de Serviços – Service Desk

A Central de Serviços de Atendimento a Usuários de TIC – Service Desk – é responsável por identificar, receber, registrar, acompanhar e monitorar todo o ciclo de vida dos incidentes e requisições registradas - inclusive aqueles que tenham sido escalados para outras áreas técnicas ou fornecedores externos. Sua atuação assegura o fluxo contínuo das operações, mantendo o usuário sempre informado sobre o andamento das solicitações, em conformidade com os processos estabelecidos pelo FNDE e alinhada à metodologia ITIL®.

Constitui-se também como ponto único de contato entre a Unidade de Tecnologia e os usuários de recursos de TIC providos pelo FNDE, prestando suporte de primeiro e segundo níveis - incluindo registro de solicitações de serviço, comunicação de falhas e esclarecimento de dúvidas relacionadas aos serviços disponibilizados.

Todas as atividades do Service Desk devem estar em conformidade com os processos de Governança e Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI), com as políticas e portarias do FNDE, bem como com os procedimentos internos estabelecidos para o próprio Service Desk. Ressalta-se ainda que a CONTRATADA deverá disponibilizar colaboradores para atendimento presencial, nas dependências do Contratante, quando a execução do serviço demandado exigir tal condição.

Estruturalmente, o Service Desk do FNDE é organizado em 3 níveis, com as seguintes atribuições e responsabilidades associadas:

- a) Nível 1 (N1): atendimento inicial, registro e solução de problemas simples, a ser executado no escopo da presente contratação pela equipe do prestador contratado;
- b) Nível 2 (N2): atendimento secundário em nível especializado - incluindo registro, tratamento e solução de problemas escalados pelo Nível 1 - a ser executado também no escopo da presente contratação pela equipe do prestador contratado; e
- c) Nível 3 (N3): suporte avançado, a ser executado pelas equipes de sustentação e operação de infraestrutura e sustentação de sistemas e/ou por fbricante e outros prestadores externos vinculados, cabendo ao prestador dos serviços da presente contratação realizar o escalonamento de acordo com as regras e condições estabelecidas pelo Contratante.

Ressalta-se que as atividades elencadas a seguir estão integralmente alinhadas aos parâmetros definidos na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023. Nesse contexto, apresenta-se abaixo o escopo dos serviços previstos:

12.3.1. Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível (Internos e Externos)

O Atendimento de 1º Nível (N1) corresponde ao primeiro ponto de contato entre os usuários e a área de TIC da Contratante, com foco na recepção, registro, categorização, solução e encaminhamento de chamados, garantindo a fluidez da operação e a satisfação do usuário. Suas responsabilidades incluem, mas não se limitam, às seguintes atividades:

- a) Realizar atendimento multicanal (telefone, e-mail, chat, portal de serviços), registrando incidentes, requisições, dúvidas e reclamações;
- b) Abrir e registrar chamados no sistema de gestão de serviços, informando ao usuário o número do protocolo;
- c) Solucionar chamados de baixa complexidade com base em scripts, base de conhecimento, fluxos e procedimentos padronizados;
- d) Manter os registros de chamados atualizados e completos, com informações claras, evidências, checklists e histórico;
- e) Fornecer informações sobre o andamento e solução de chamados aos usuários (follow-up), de forma proativa ou mediante solicitação;
- f) Retornar contatos para complementar dados de solicitações ou fornecer esclarecimentos adicionais;
- g) Estimular o uso do autoatendimento e orientar o usuário quanto ao uso do portal de serviços e ferramentas disponíveis;
- h) Esclarecer dúvidas sobre uso básico de sistemas, senhas, funcionalidades ou acesso aos serviços corporativos;
- i) Executar atividades padronizadas, como criação e reset de senha, ativação de contas, atribuição de permissões e desbloqueios (quando autorizadas);
- j) Escalonar adequadamente os chamados para os níveis superiores de atendimento (N2/N3), de acordo com os critérios definidos;
- k) Comunicar imediatamente à supervisão sobre falhas em ferramentas de atendimento ou indisponibilidades críticas;
- l) Reportar inconsistências em procedimentos, scripts ou instruções para a equipe de qualidade ou supervisão;
- m) Sugerir melhorias nos processos de atendimento, base de conhecimento ou capacitação, sempre que identificado;
- n) Participar de treinamentos e reciclagens para atualização dos procedimentos operacionais;
- o) Registrar e encaminhar sugestões de melhoria ou adaptações nos serviços de TIC relatadas pelos usuários;
- p) Monitorar chamados abertos por outros níveis de atendimento, realizando follow-up em conjunto com a equipe de qualidade; e
- q) Prestar apoio aos usuários durante a utilização de recursos básicos de TIC, conforme escopo definido no Catálogo de Serviços.

12.3.2. Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível (internos e externos)

A equipe de suporte de 2º Nível (atendimento especializado) é responsável por realizar atendimentos técnicos que exigem intervenção presencial para manutenção e suporte aos ativos de microinformática, softwares aplicativos, componentes de hardware e periféricos, incluindo suporte a ambientes administrativos, salas de reunião, eventos internos e, quando necessário, em ambientes externos. Suas responsabilidades incluem, mas não se limitam, às seguintes atividades:

- a) Realizar a instalação, configuração, manutenção, backup, reparo ou desinstalação de sistemas operacionais, pacotes de automação de escritório e demais softwares autorizados;
- b) Instalar e configurar sistemas corporativos e específicos da organização nas estações de trabalho;
- c) Instalar, substituir e reparar componentes de hardware e periféricos (monitores, impressoras, scanners, teclados, mouses, etc.);
- d) Realizar procedimentos de preparação de equipamentos para remanejamento, substituição ou desativação definitiva (baixa patrimonial);
- e) Prestar suporte técnico para instalação e funcionamento de certificados digitais e dispositivos de segurança, como Tokens USB, aplicativos de autenticação em nuvem, etc;
- f) Instalar e configurar equipamentos para reuniões, treinamentos e eventos, como computadores, projetores, monitores extras, equipamentos móveis, webcams, etc;
- g) Auxiliar nos processos de inventário físico dos bens de informática do Contratante;
- h) Auxiliar na homologação e teste de novos equipamentos, componentes ou softwares em conjunto com áreas responsáveis pela gestão de TIC;
- i) Acompanhar a execução de serviços de garantia ou manutenção corretiva preventiva realizados por empresas terceirizadas ou outros fornecedores externos;
- j) Prestar atendimento técnico presencial a equipamentos que não estejam cobertos por garantia ou contratos de manutenção vigentes;
- k) Atuar na criação e configuração de perfis de usuário, concessão/configuração de acessos, mapeamento de unidades de rede, impressoras, drivers, VPN e demais configurações específicas do ambiente corporativo interno ou externo;
- l) Executar suporte especializado em dispositivos móveis institucionais, como celulares e tablets corporativos;
- m) Prestar atendimento técnico de forma cordial, eficiente e proativa, observando boas práticas de relacionamento com usuários e executivos da Contratante; e
- n) Reportar prontamente situações recorrentes ou críticas aos níveis de gerenciamento e gestão de TIC, colaborando com a melhoria contínua dos serviços.

Essa equipe é responsável, ainda, pelas seguintes atividades de backoffice (sem se limitar a):

- a) Prestar suporte técnico por meio de acesso remoto, utilizando ferramentas disponibilizadas pelo FNDE;
- b) Acompanhar chamados críticos até sua completa solução, mantendo comunicação com os usuários e equipes envolvidas;
- c) Realizar retorno (call-back) aos usuários para dar continuidade a atendimentos abertos no Service Desk;
- d) Suportar o transbordo de ligações do atendimento do Service Desk, especialmente em situações de alta demanda;
- e) Apoiar a execução de procedimentos de primeiro nível que exijam maior tempo de execução, liberando o 1º nível para atividades rápidas e padronizadas;
- f) Apoiar a criação, alteração e configuração de logins e senhas para acesso à rede, serviços de rede e sistemas corporativos do FNDE;
- g) Executar scripts e automações de rotina em estações de trabalho, conforme diretrizes das equipes técnicas de infraestrutura;
- h) Prestar suporte remoto no tratamento de incidentes e problemas relacionados a sistemas corporativos, cuja solução exija conhecimento técnico especializado;
- i) Aplicar atualizações remotas e patches de segurança em estações de trabalho, seguindo cronograma e autorização das áreas responsáveis;
- j) Realizar atendimento remoto a chamados de média e alta complexidade que não demandem presença física, mas superem a capacidade de resolução do 1º e 2º níveis;

- k) Apoiar na análise de causas de reincidência de incidentes, colaborando com a melhoria contínua e atualização da base de conhecimento;
- l) Participar da homologação de soluções técnicas implementadas remotamente, validando seu funcionamento em ambiente do usuário;
- m) Prestar suporte remoto à configuração de acessos VPN, proxy, impressoras de rede e unidades mapeadas;
- n) Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à sistemas operacionais homologados para uso, por solicitação; e
- o) Propor melhorias e procedimentos visando padronização e automação de rotina de atendimento.

12.3.4. Gestão da qualidade e supervisão dos serviços de atendimento

A área de gestão da qualidade e supervisão é responsável por monitorar, auditar, apoiar e promover a melhoria contínua dos processos de atendimento, incluindo a elaboração e atualização de artigos da base de conhecimento para uso do Service Desk, sempre em alinhamento com os processos de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI), também conhecidos como ITSM (IT Service Management). Suas responsabilidades incluem, mas não se limitam, às seguintes atividades:

- a) Avaliação e registro de melhorias contínuas nos processos, procedimentos e scripts de atendimento do Service Desk, alinhados aos processos e boas práticas de ITSM (como ITIL), adotados pelo FNDE;
- b) Realização de auditorias diárias no atendimento do Service Desk por meio de escutas telefônicas e outras formas de verificação;
- c) Identificação de desvios que possam comprometer o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) definidos para o Service Desk;
- d) Realizar a revisão periódica da Base de Conhecimento, assegurando consistência, atualidade e alinhamento com os processos de ITSM, bem como auxiliar na criação de itens de FAQ (frequently asked questions) para seu desenvolvimento e aprimoramento;
- e) Centralização das solicitações de atualização e elaboração de procedimentos operacionais e scripts de atendimento;
- f) Monitoramento contínuo da satisfação dos usuários com base nos relatórios de pesquisa de satisfação disponibilizados pela ferramenta de ITSM/GSTI;
- g) Realização de pesquisas ativas (ex.: ligações para os usuários de negócio), conforme periodicidade definida pelo FNDE, com o objetivo de obter feedback direto e identificar oportunidades de melhoria nos processos;
- h) Auditoria de chamados abertos, resolvidos e encerrados pelo Service Desk, observando qualidade, conformidade com SLAs e aderência às políticas e processos de ITSM do FNDE;
- i) Participação ativa em projetos de implantação ou evolução de sistemas da DIRTi, garantindo conhecimento prévio para o suporte adequado aos usuários;
- j) Monitoramento de indicadores operacionais e estratégicos, com comunicação imediata à gestão do Service Desk sobre qualquer desvio que possa impactar negativamente o atendimento ou a operação da DIRTi;
- k) Treinamento da equipe de atendimento sobre novos processos, procedimentos e scripts elaborados ou revisados pela equipe de qualidade, promovendo a conformidade e padronização dos serviços;
- l) Apoiar tecnicamente na modelagem, documentação, implantação e melhoria contínua dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), com base nas melhores práticas de mercado, como ITIL e COBIT, sempre em alinhamento com as diretrizes da DIRTi e necessidades do FNDE;
- m) Apoio na customização e evolução da ferramenta de ITSM (como fluxos de trabalho, formulários, automações), bem como nas políticas e processos de gestão de serviços do FNDE;
- n) Desenvolver documentos detalhados que descrevam os procedimentos operacionais padrão (SOPs);
- o) Avaliar e sugerir melhorias quanto a arquitetura e infraestrutura usadas pela plataforma ITSM em uso no FNDE; e
- p) Desenvolver quaisquer atividades de configuração/parametrização baseadas nas características e funcionalidades nativas da plataforma ITSM em uso no FNDE.

Além dessas atribuições técnicas gerais, o Gerente da Central de Serviços (Service Desk) é responsável por assegurar o funcionamento eficiente da Central de Atendimento, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço acordados e promovendo a melhoria contínua dos processos. Suas responsabilidades incluem, mas não se limitam, às seguintes atividades, podendo ser suportado pela equipe de backoffice operacional da empresa prestadora dos serviços:

a) Gestão Operacional e de Serviços: monitorar e assegurar o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA); supervisionar a execução das atividades da Central de Serviços, promovendo o alinhamento com os processos de gestão de TIC; analisar relatórios de desempenho e propor ações de melhoria contínua e garantir a continuidade operacional dos serviços, acionando os planos de contingência quando necessário.

b) Gestão de Pessoas: dimensionar a equipe de atendimento conforme a demanda de chamados e horários críticos; avaliar continuamente o desempenho da equipe e prover feedback; identificar e prover treinamentos, capacitações e reciclagens para os membros da equipe e promover o alinhamento da equipe com a missão institucional do órgão e os objetivos da área de TIC.

c) Garantia de Qualidade e Melhoria Contínua: auditar periodicamente os atendimentos por meio de escuta ativa e análise de pesquisas de satisfação; avaliar e revisar os scripts e processos de atendimento e propor automatizações e melhorias nos fluxos da ferramenta de Gestão de Serviços (ferramenta de GSTI).

d) Relacionamento com o Cliente e Comunicação: garantir um atendimento cordial, eficaz e resolutivo aos usuários; reportar periodicamente à Contratante o andamento de reclamações, sugestões e indicadores da Central de Serviços; realizar reuniões periódicas para apresentação de dashboards e relatórios gerenciais com indicadores de SLA, satisfação dos usuários e produtividade da equipe; conformidade e Integração de processos. garantir o cumprimento das políticas institucionais, normas do FNDE, portarias e diretrizes do órgão; informar desvios de processos à área de qualidade ou de governança de TIC; fornecer subsídios e informações aos processos de GSTI (Gestão de Incidentes, Mudanças, Problemas, Configuração, etc.).

e) Gestão de Incidentes e Demandas Específicas: comunicar de forma proativa os incidentes críticos e apoiar a identificação de impactos relevantes; acionar fornecedores ou garantias técnicas de equipamentos, quando aplicável; atuar em conjunto com as áreas de negócio na definição e disseminação de boas práticas relacionadas ao uso dos serviços da Central.

f) Outras Responsabilidades: propor e apoiar treinamentos às áreas de negócio quanto aos serviços da Central de Atendimento e providenciar, mediante solicitação do FNDE, a execução de serviços extraordinários fora do escopo regular.

O detalhamento completo de todos os serviços e atividades previstas se encontram no **ENCARTE – Catálogo de Serviços**. A Contratada deverá manter o Catálogo de serviços atualizado, contemplando todas as atividades de competência do Service Desk já previstas ou as que vierem a surgir em virtude das evoluções dos serviços e do ambiente computacional.

12.3.6. Preposto

Além das equipes citadas a CONTRATADA deverá indicar um Preposto que a representará durante a execução do contrato. O preposto não poderá acumular função de Supervisor ou Gerente e vice-versa.

12.4. Qualificação Profissional

Por se tratar de uma contratação que deve se orientar pelas melhores práticas de gestão de serviços de TIC, é imprescindível que os recursos envolvidos na execução dos serviços sejam devidamente qualificados para atuarem na prestação de serviços objeto desta contratação. Assim, para se estabelecer um parâmetro de qualidade que ateste as habilidades e competências dos profissionais que serão disponibilizados para execução dos serviços previstos nesta contratação, foram definidos requisitos mínimos de qualificação profissional (formação acadêmica, certificação e experiência) nos ENCARTES que tratam dos REQUISITOS MÍNIMOS PARA OS PERFIS PROFISSIONAIS.

12.5. Referência Salarial

Destaca-se que, para análise do custo desta solução, foi observada a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, que propõem o uso de um mapa de pesquisa salarial e do **Fator-K** para auxiliar no cálculo do custo total dos perfis exigidos para a prestação dos serviços, demonstrando uma abordagem pragmática e fundamentada para a análise dos custos envolvidos na contratação de serviços e profissionais.

O mapa de pesquisa salarial é um instrumento valioso que apresenta os valores salariais brutos, sem os encargos sociais e trabalhistas. Essa abordagem é relevante para a análise de custos, pois permite uma visão clara dos valores diretamente relacionados à remuneração dos profissionais necessários para a prestação dos serviços contratados. Dessa forma, é possível ter uma estimativa mais precisa do impacto financeiro da contratação, facilitando a tomada de decisão por parte dos gestores.

Além disso, a utilização do Fator-K como parâmetro de mercado para estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional também é uma prática eficiente. O Fator-K considera não apenas o salário bruto, mas também outros aspectos relevantes, como benefícios, encargos e despesas indiretas associadas ao profissional. Isso proporciona uma visão mais abrangente dos custos envolvidos na contratação, permitindo uma análise mais completa e precisa da viabilidade financeira do projeto ou contrato.

Ao adotar essas ferramentas e métodos de análise de custos, os gestores podem tomar decisões mais embasadas e estratégicas, garantindo uma gestão eficiente dos recursos financeiros da organização e uma contratação mais alinhada com as necessidades e objetivos do negócio. Essa abordagem contribui para a transparência, eficiência e sustentabilidade das contratações realizadas pelos órgãos públicos e demais instituições.

Outrossim, ao estabelecer uma referência salarial, a organização cria parâmetros claros e transparentes para a remuneração dos funcionários, o que contribui para a construção de um ambiente de trabalho justo e equitativo. Isso também ajuda a evitar possíveis discrepâncias salariais entre profissionais que desempenham funções similares, promovendo a valorização do trabalho.

Além disso, a referência salarial adequada contribui para a estabilidade da equipe, uma vez que os colaboradores se sentirão valorizados e motivados a permanecer na organização em vez de buscar oportunidades em outras empresas que ofereçam melhores condições salariais. Isso reduz custos com recrutamento e treinamento de novos funcionários, além de preservar o conhecimento e a expertise acumulados pelos colaboradores ao longo do tempo.

Em suma, a exigência de referência salarial é essencial para garantir resultados positivos na execução das atividades dentro do órgão, além de fortalecer o comprometimento e a produtividade dos colaboradores, e promover um ambiente de trabalho saudável e justo para todos os envolvidos.

Assim, para a composição das suas propostas, as licitantes deverão utilizar valores iguais ou superiores aos salários definidos na tabela abaixo, considerando exclusivamente o regime CLT:

ID Perfil	Cód CBO	Perfil Profissional	Vlr. Base
TECSUP-02	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$2.326,82
TECSUP-03	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$3.216,87
TECMAN-02	2124-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$2.505,12
TECMAN-03	2124-20	Técnico em Manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$3.273,71
GERSUP	1425-30	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	R\$10.365,31

Destaca-se que os valores de referência salarial não poderão ser inferiores ao discriminado na tabela citada acima, devendo ser utilizados pelos licitantes para a composição dos custos de suas propostas. Valores inferiores aos descritos acima serão considerados **inexequíveis**.

Conforme Portaria SGD/MGI nº 1070, de 2023, se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

Pelo exposto, entende-se que não é só possível legalmente, como também oportuno e conveniente para o FNDE a fixação de limites salariais mínimos na contratação em tela, desde que respeitados os valores efetivamente praticados no mercado.

12.6. Horário da Execução dos Serviços

O horário de funcionamento do FNDE segue os demais órgãos públicos no Distrito Federal. Assim, visando suportar a a garantia de continuidade das atividades institucionais, o serviço de atendimento a usuários de TIC deve operar ininterruptamente, em dias úteis, no intervalo de **07:00h às 20:00h**. O quadro abaixo traz de forma resumida o horário e o regime de atendimento previsto para as equipes:

Categorias de Serviços	Horário	Dias	Regime
Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	07h às 20h	Segunda à Sexta	Híbrido
Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível	07h às 20h	Segunda à Sexta	Híbrido
Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	08h às 18h	Segunda à Sexta	Presencial

Para os Níveis 01 e 02 a CONTRATADA poderá optar pelo regime de execução parcialmente remoto (inclusive em suas instalações próprias) sendo que os atendimentos que demandam qualquer tipo de atendimento presencial a usuários ou manuseio de equipamentos pertencentes ao FNDE deve ser efetuado de forma obrigatoriamente presencial, no ambiente do CONTRATANTE.

No caso em que a CONTRATADA opte pelo regime parcialmente REMOTO, é de sua inteira responsabilidade prover os meios físicos, lógicos e tecnológicos para execução dos serviços, inclusive no que se refere à integração com ferramentas e soluções do CONTRATANTE - não sendo admitidas quaisquer alegações de exclusão de responsabilidades, especialmente quanto ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos.

Eventualmente, mediante solicitação do CONTRATANTE, a empresa poderá ser requisitada a realizar serviços fora do período padrão - incluindo atendimento excepcional à demandas programadas (plantões) e podendo compreender prestação de serviços em dias não úteis (sábados, domingos e feriados). Nesses casos, a demanda será previamente comunicada à empresa prestadora de serviços com a indicação dos serviços que serão efetuados.

Como a execução de demandas fora do horário padrão não são frequentes, estas não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais ao Contratante.

O Preposto (ou seu substituto) deverão estar disponíveis nas dependências do Contratante sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana. O Gerente (GERSU) ou seu substituto deverão estar disponíveis nas dependências do Contratante durante o período mínimo de 8h /dia, dentro do intervalo de cobertura dos serviços.

Para atendimento aos Usuários Estratégicos do FNDE (a exemplo de Presidente, Diretores e Coordenadores Gerais) que são, atualmente, aproximadamente 40 (quarenta) usuários, e para acompanhamento de eventos internos do Órgão (a exemplo reuniões no auditório e apresentações) e, esporadicamente, em eventos externos no DF, a CONTRATADA deverá disponibilizar, de forma dedicada e presencial, no mínimo 04 técnicos de suporte de nível sênior (2 perfis TECSUP-03 e 2 perfis TECMAN-03), em regime de escala, visando garantir a cobertura presencial dentro do intervalo de 7h às 20h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

12.7. Infraestrutura Tecnológica - Instalações Físicas

Para o atendimento dos serviços, a CONTRATANTE colocará à disposição da CONTRATADA infraestrutura mínima para possibilitar execução, acompanhamento e fechamento de chamados. Demais equipamentos tais como caixa de ferramentas e headset serão de responsabilidade da CONTRATADA.

12.8. Requisitos da Central Telefônica

A CONTRATADA deverá manter e gerenciar, em seu ambiente, Central Telefônica para recebimento das ligações, conforme especificações técnicas constantes no **ENCARTE que trata dos Requisitos Mínimos para o Sistema de Telefonia da Contratada**.

12.9. Ferramentas de apoio à Gestão do Service Desk

12.9.1 Solução de Serviços de GSTI

A ferramenta da GSTI atualmente utilizada pelo FNDE para apoiar as atividades especificadas nos processos de suporte aos serviços de T.I.C. é a plataforma BMC (versão 9.1), estando em processo de migração para a plataforma ServiceNow (em implantação). Sendo a definição de ferramentas uma atribuição exclusiva do FNDE e devendo a CONTRATADA utilizar de forma obrigatória a solução escolhida, inclusive nos casos de atualização ou mudança - não lhe cabendo alegar desconhecimento quanto a esse ponto ou alegação de incompatibilidade com seus processos internos.

12.9.2. Ferramentas de Automação de Atendimento

Para apoiar a realização das suas atividades, de forma a aperfeiçoar os seus serviços, bem como automatizar algumas tarefas, a Contratada, sob a sua exclusiva responsabilidade, mediante aprovação do CONTRATANTE, poderá prever em seu processo de trabalho a adoção de soluções possa prover a automação de serviços rotineiros de 1º e 2º nível para a resolução de chamados sem a necessidade de intervenção humana ou aplicação de processos automatizados para otimização do esforço humano - desde que plenamente integráveis ao ambiente e às ferramentas utilizadas pelo CONTRATANTE, de forma aderente aos seus padrões de segurança da informação e proteção de dados.

A solução apresentada pela Contratada será submetida à homologação da Contratante, para ateste dos pré-requisitos de segurança da informação, proteção de dados, integração, usabilidade e disponibilidade. Todas as ferramentas fornecidas pela Contratada deverão se integrar com as ferramentas em uso no FNDE.

12.10. Requisitos para Execução Contratual

12.10.1. Regras Gerais

A execução do contrato será baseada no modelo onde a CONTRATANTE será responsável pela gestão do contrato, pelo ateste dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues. A CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços, gestão dos recursos técnicos, e outros necessários à execução das atividades.

Todos os serviços executados deverão estar registrados no Sistema de Gestão de Serviços de TIC em uso no FNDE para fins de acompanhamento e avaliação dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.

O encerramento de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema de gestão de demandas de TIC deverá ser precedido de evidência da resolução, com as comprovações do fato de que as atividades ocorreram.

Os usuários do FNDE poderão demandar o atendimento do Service Desk através da central telefônica, ou diretamente no portal de serviços de TI do FNDE.

A Central de Atendimento deverá prever em seu processo de atendimento, a possibilidade de realização de “call-back”, ou retorno telefônico aos usuários ou via Teams, para os devidos esclarecimentos das requisições, quando necessário.

As demandas reabertas para o mesmo incidente ou requisição, que tenha sido encerrado inapropriadamente, deverão ser associadas ao registro original, do qual serão contados os prazos originais para conclusão.

Caso a solução de gerenciamento de serviços de TIC esteja indisponível, a CONTRATADA também deverá atender às solicitações devidamente registradas em meios alternativos, como e-mail, mensagens de celular ou qualquer outro meio que evidencie a intenção de uma solicitação de serviços por parte dos integrantes da CONTRATANTE. Deste modo, as solicitações deverão ser imediatamente registradas na solução de gerenciamento de serviços de TIC, assim que disponibilidade for normalizada.

12.10.2. Dos critérios de priorização de demandas e dos prazos de atendimento

O serviço deve observar o cumprimento dos critérios de priorização das demandas/chamados e dos prazos de atendimento definidos pelo CONTRATANTE, a serem disponibilizados em ENCARTE próprio anexo ao TERMO DE REFERÊNCIA.

12.10.3. Padrões de Qualidade

Os serviços deverão ser realizados com base nas boas práticas, nacionais e internacionais, voltadas para TIC, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) e de acordo com os processos de gerenciamento de serviços instituídos no FNDE, tais como: Gerenciamento de Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Eventos e ainda em implantação: Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Indisponibilidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Nível de Serviços e Gerenciamento de Portfólio, devendo propor ajustes e revisões para melhoria contínua dos mesmos.

A CONTRATADA deverá executar o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

Os serviços, além de serem prestados por profissionais qualificados, deverão ser executados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância das recomendações, boas práticas, normas e legislação vigentes.

As demandas concluídas poderão ser auditadas por amostragem, com a finalidade de confirmar sua resolução e qualidade dos serviços.

Deverão ser refeitos todos os serviços que, a juízo do gestor ou da fiscalização técnica do contrato, devidamente fundamentado, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e critérios de qualidade fixados.

O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos de qualificação profissional exigidos.

12.10.4. Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

A contratação pretendida prevê o estabelecimento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade dos serviços, que contemplarão as metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), bem como outros parâmetros que serão usados para mensurar a qualidade e o padrão de atendimento dos serviços. Servindo de base para que a gestão e fiscalização do Contrato realize o acompanhamento dos serviços prestados, bem como a aferição do cumprimento das metas estabelecidas. Esses indicadores serão demonstrados em anexo próprio no **Termo de Referência**.

Cumprir esclarecer que a estimativa de dimensionamento da equipe para execução efetiva dos serviços será de total responsabilidade da Contratada de forma a atender os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos e adequar-se à variação das demandas – uma vez que o modelo de contratação não envolve dedicação exclusiva de mão de obra.

Ressalta-se que, em razão das possíveis evoluções no ambiente e para a melhoria dos serviços, no decorrer da execução do contrato, desde que em comum acordo entre as partes, novos indicadores poderão ser criados, assim como NMS poderão ser revistos.

12.10.5. Observações Gerais

A contratação pretendida visa atender às necessidades de gestores e usuários de TIC do FNDE, de forma a administrar, gerenciar e sustentar os recursos que contribuem para realização das suas atividades essenciais.

Assim, para que não haja impactos e paralização destes recursos é imprescindível que o órgão mantenha uma adequada Central de Atendimento ao Usuário com uma equipe qualificada, capaz de realizar serviços, resolver incidentes de forma célere, sendo a mesma o principal ponto de contato entre os usuários e a TI.

Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade do FNDE.

As informações das quais a CONTRATADA tiver acesso serão tratadas como informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal do CONTRATANTE.

Os profissionais da contratada, lotados no FNDE, deverão portar crachá de identificação durante todo período que estiverem nas dependências do FNDE, assim como uniformizados (camisetas).

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 3.837.081,36

O valor estimado para a contratação descrita neste Estudo Técnico, para 24 meses de execução, é de **R\$ 3.837.081,36 (três milhões oitocentos e trinta e sete mil, oitenta e um reais e trinta e seis centavos)**, conforme demonstrado abaixo:

Grupo		Descrição		
1		Prestação de serviços comuns de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), no formato de Central de Serviços (Service Desk), com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, em conformidade com o modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a serem executados no âmbito do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE.		
Item	CatSer	Descrição	Valor Mensal	Subtotal 24m
1	26980	Equipe de atendimento a usuários internos	R\$ 100.179,76	R\$ 2.404.314,24
2	26980	Equipe de atendimento a usuários externos	R\$ 59.698,63	R\$ 1.432.767,12
Valores totais:			R\$ 159.878,41	R\$ 3.837.081,36

A estimativa do custo total da contratação, foi elaborada com base nas definições da Portaria SGD/ME Nº 1.070/2023, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, que está alinhada com a Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, e nas disposições aplicáveis às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação contidas na Instrução normativa nº 94, de 2022.

Portaria SGD/ME Nº 1.070/2023

[...]

10.8.7. O quantitativo, os perfis e a pesquisa salarial dos profissionais destinam-se à realização da estimativa de preços e à definição do valor de referência da contratação e serão utilizados, exclusivamente, na fase de planejamento da contratação e para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual.

[...]

11. DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE PREÇO

11.1. A planilha salarial de referência publicada periodicamente pela SGD visa estabelecer uma fonte confiável e robusta para precificação do insumo de maior relevância na prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, qual seja, os balizadores de custos de utilização dos perfis profissionais.

11.2. Desse modo, a elaboração da pesquisa salarial publicada pela SGD cumpre todos os requisitos constantes da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, com o intuito de desonerar os órgãos e entidades da administração pública da realização de procedimento adicional para composição do preço de referência relacionado à alocação de perfis profissionais.

Assim, o modelo de contratação por valor fixo mensal que se tornou de observação obrigatória pela Portaria SGD/ME Nº 1.070/2023, considera que a formação de preço da contratação dever ser feita por meio da Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço contida no ANEXO A da referida Portaria. Neste caso, com base nas estimativas de quantitativo de profissionais feitas neste Estudo Técnico, e considerando os valores de salário médio pesquisado pela SGD/ME, se obteve os seguintes valores para a contratação:

Perfil	Descrição	Salário Referência	Fator-K Referência	Custo Unitário
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.326,82	2,46	R\$ 5.723,98
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.216,87	2,28	R\$ 7.334,46
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.505,12	2,42	R\$ 6.062,39
TECMAN-03	Técnico em Manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32

GERSUP	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	R\$ 10.365,31	1,98	R\$ 20.523,31
--------	--	---------------	------	---------------

a) Item 01 - Equipe de Atendimento a **Usuários Internos**:

Estimativa de custos - Equipe Item 01 (Usuários Internos)				
Qtde	Perfil	Descrição do Perfil	Valor Unit. Mensal	Subtotal 24m
3	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 5.723,98	R\$ 412.126,56
3	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 7.334,46	R\$ 528.081,12
3	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 6.062,38	R\$ 436.492,08
3	TECMAN-03	Técnico em Manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 7.431,32	R\$ 535.055,04
1	GERSUP	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	R\$ 20.523,31	R\$ 492.559,44
Custo global do Item				R\$ 2.404.314,2

b) Item 02 - Equipe de Atendimento a **Usuários Externos**:

Estimativa de custos - Equipe Item 02 (Usuários Externos)				
Qtde	Perfil	Descrição do Perfil	Valor Unit. Mensal	Subtotal 24m
3	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 5.723,98	R\$ 412.126,56
3	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 7.334,46	R\$ 528.081,12
1	GERSUP	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	R\$ 20.523,31	R\$ 492.559,44
Custo global do Item				R\$ 1.432.767,12

Embora a contratação não esteja vinculada ao regime de dedicação exclusiva de mão-de-obra, os tipos e quantitativos estimados de perfis profissionais listados representam a linha de base mínima de composição da equipe que deverá ser alocada pela CONTRATADA na execução dos serviços, sendo estes considerados essenciais para a manutenção e continuidade dos serviços de atendimentos aos usuários de TIC nos moldes preconizados pela Portaria SGD/ME Nº 1.070/2023.

Considerando a composição dos itens, de acordo com o respectivo público-alvo do serviço, o FNDE poderá demandar os itens conforme sua efetiva necessidade e estratégica. Podendo, a seu exclusivo critério, cancelar e/ou alterar as Ordens de Serviço - sendo a CONTRATADA devidamente comunicada com prazo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência no caso do cancelamento de Itens nas Ordens de Serviço.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1 Justificativas técnicas

É importante notar que a escolha do modelo de contratação deve levar em conta as necessidades específicas de cada tipo de serviço e o contexto do órgão. Cada modelo tem suas vantagens e desvantagens, sendo que a decisão deve ser baseada em uma análise desses fatores.

A terceirização (*outsourcing*) é fenômeno mundial que consiste na transferência da execução de determinadas atividades de uma organização para uma empresa terceira, mediante contrato. É um modelo de organização de desintegração vertical, cujo objetivo é a obtenção de ganhos de performance com a cessão para outrem do fornecimento de bens ou serviços realizados pela própria empresa, para que haja maior foco na sua atividade finalística.

Assim, durante o processo deste estudo técnico, levou-se em consideração outros modelos de contratação utilizados na Administração Pública, nessa análise entendemos que, respeitando o enquadramento legal e normativo, torna-se obrigatório o uso da solução no modelo de pagamento fixo mensal para os serviços técnicos de Atendimento e Suporte a Usuários, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, especificada pela Portaria SGD/MGI nº 1070/2023.

Adicionalmente, com base na análise completa realizada neste estudo, levando em consideração as particularidades dos serviços em questão e as premissas técnicas identificadas, concluímos que o modelo de contratação e os itens propostos compreendem alternativa que melhor atende às necessidades e oferece as condições mais adequadas para alcançar os resultados desejados.

Ademais, a escolha/definição do modelo de serviço surge como consequência direta do entendimento acerca de qual dos formatos avaliados apresenta maior potencial para atender as necessidades e entregar os resultados pretendidos com a contratação com a melhor equação de viabilidade técnica e econômica. Sendo que a maior necessidade atual é que esses serviços fossem prestados de forma a propiciar o aumento da capacidade gerencial e operacional da unidade de TIC para promover entregas consistentes e estáveis.

O modelo de contratação prevê a disponibilização de um conjunto de itens de serviços técnicos especializados que correspondem às atuais necessidades técnicas da unidade de TI para atender às demandas de serviços continuados e especializados de uma Central de Atendimento aos Usuários baseado em níveis mínimos de serviços (NMS). Em todos os casos serão adotados critérios de avaliação de qualidade, conforme recomendação prevista no Acórdão 2582/2012 do Tribunal de Contas da União (TCU):

Em licitações e contratações de serviços de tecnologia da informação (TI), a Administração deve adotar metodologia de avaliação de qualidade dos serviços a serem prestados, abrangendo a definição de variáveis objetivas, a exemplo do grau de conformidade com as especificações inicialmente estabelecidas e do número de falhas detectadas no produto obtido, entre outras, bem como fixar os respectivos critérios de avaliação dessas variáveis, incluindo escalas de valores e patamares mínimos considerados aceitáveis, em observância ao Decreto 2.271/1997 (art. 3º, § 1º). Também deve estipular o método ou processo pelo qual as ordens de serviço são utilizadas como instrumento de controle nas etapas de solicitação, acompanhamento, avaliação, atestação e pagamento de serviços, assim como o modelo da ordem de serviço que será adotada durante a execução do ajuste. (Acórdão 2582/2012 - Plenário)

Não menos relevante, nos cumpre considerar que há oportunidades e riscos associados a qualquer modelo de contratação e que o mercado de Tecnologia da Informação e Comunicação tem experimentado uma fase de forte crescimento da demanda por serviços frente à escassez de profissionais disponíveis nesse setor. Destarte, sabemos que o mercado público, altamente regulado, não consegue acompanhar de forma eficiente os movimentos do mercado privado – principalmente quanto à evolução salarial.

Assim, dadas as características de ambos os mercados, notamos um movimento de forte “canibalização” de recursos entre os diversos órgãos públicos que contratam serviços de TIC, uma vez que, atendidos por um número limitado de fornecedores, se observa migração da capacidade disponível no mercado para contratos mais atualizados (técnica e financeiramente) até que outros órgãos sigam o mesmo caminho, atualizando seus contratos, e assim sucessivamente.

Quanto ao modelo de serviço, o FNDE – assim como a maioria das organizações do Poder Executivo Federal – não dispõe de força de trabalho em quantidade e habilidades técnicas necessárias para executar diretamente as atividades de uma Central de Atendimento aos Usuários – logo, como a premissa legal e normativa assim define, recorreremos ao mercado privado para adquirir tais competências em forma de serviço mediante processos licitatórios. No entanto, além do extenso fluxo administrativo interno e externo, tem-se como um desafio de qualquer contratação a especificação das necessidades e seleção de um fornecedor capaz de atendê-las de forma satisfatória.

Por fim, a partir de todos os aspectos envolvidos, entendemos que a solução escolhida atende às necessidades técnicas considerando que foi realizada a:

- a) Definição dos perfis profissionais vinculados às necessidades a serem atendidas;
- b) Definição de níveis de especialização, considerando que as atividades possuem distintos níveis de complexidade e, portanto, de exigência técnica;
- c) Definição de referência salarial para estimativa de custos; e
- d) Fixação de critérios claros de avaliação da exequibilidade dos preços ofertados pelos licitantes, incluindo critérios para mitigação do risco de sobrepreço.

Acerca do modelo de serviço escolhido temos como vantagem a:

- a) Vinculação a Catálogo de Serviços: característica adequada ao cenário técnico mais favorável ao FNDE, proporcionando maior nível de gestão e flexibilidade das atividades a serem desempenhadas, podendo ser atualizado ao longo da execução contratual; e
- b) Vinculação a Níveis Mínimos de Serviço: representam um compromisso assumido por um prestador de serviços perante um cliente para que se possa medir como estão se comportando as “entregas” dos serviços programadas. Na definição dos níveis mínimos de serviço, o FNDE procurou definir indicadores e metas que favorecessem a qualidade do serviço a ser contratado, e que refletissem as diferentes dimensões de resultado inerentes a este tipo de serviço.

Importante destacar que a área requisitante deverá realizar contínuo monitoramento da execução contratual, com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços e evitar sua interrupção de forma não programada. Além disso, deverá atuar no sentido de manter sob seu controle o conhecimento do serviço e dos processos de execução de modo a reduzir o risco de dependência em relação ao fornecedor. Todos os eventos da execução contratual deverão ser apontados em registro histórico adequado. Os RISCOS mapeados estão listados no MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS. Destaca-se que o MGR foi realizado em harmonia com a PORTARIA Nº 435, DE 2 DE AGOSTO DE 2023 que institui a Política de Gestão de Riscos e Integridade no Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE). <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-435-de-2-de-agostode-2023-501178041>.

14.2 Do (não) parcelamento da contratação decorrente de aspectos técnicos

A princípio cabe destacar que todos os itens a serem contratados constituem uma única solução de TIC, subdividida em especializações técnicas. Segundo a definição do contida no inc. VII do art. 2º da IN-94/2022/SGD, uma solução de TIC deve ser entendida como o “conjunto de bens e/ou serviços que apoiam processos de negócio, mediante a conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações”. Portanto, de pronto, temos claro que parcelar o objeto descaracteriza a solução e compromete o alcance dos resultados pretendidos – uma vez que, do ponto de vista técnico, consideramos que todos os itens da pretensão contratual fazem parte de uma solução integrada – de modo que sua divisão é prejudicial ao conjunto do objeto.

Cumprir considerar que as partes da solução (especialidades técnicas) em questão estão intrinsecamente interligadas, compreendendo todas as fases do seu ciclo de vida do dado, desde o processo de ingestão até a geração de inteligência analítica – perpassando os processos de governança, gestão e conformidade. Dessa forma, no caso concreto, consideramos que “pulverizar” a contratação em diversos itens compromete a integração desses processos e a própria capacidade do serviço quanto aos seus aspectos intrínsecos (ciclo de vida).

Do ponto de vista administrativo, no Acórdão 5301/2013-Segunda Câmara o egrégio TCU entendeu como legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar “o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia de escala e a celeridade processual”, o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa.

Desse modo, avaliando as características do objeto pretendido neste Estudo Técnico, conforme explanado acima, consideramos que o agrupamento da pretensão contratual é técnica e economicamente viável sendo que sua divisão pode comprometer o conjunto do objeto, além de gerar outros custos relacionados à coexistência de diversos contratos, potencializando riscos e dificuldades na gestão técnica e administrativa de uma pluralidade de contratos autônomos.

14.2 Da não incidência do objeto em hipóteses vedadas de Contratação de Soluções de TIC

A contratação observou todas as possibilidades de vedação previstas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD nº 94/2022 e não se enquadra em nenhuma das hipóteses.

“Art. 3º Não poderão ser objeto de contratação:

I - mais de uma solução de TIC em um único contrato, devendo o órgão ou entidade observar o disposto nos §§ 2º e 3º do art. 12; e

II - os serviços 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.

Parágrafo único. O apoio técnico aos processos de gestão, de planejamento e de avaliação da qualidade das soluções de TIC poderá ser objeto de contratação, desde que sob supervisão exclusiva de servidores do órgão ou entidade.

Art. 4º Nos casos em que a avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC seja objeto de contratação, a contratada que provê a solução de TIC não poderá ser a mesma que a avalia, mensura ou apoia a fiscalização.

Parágrafo único. A empresa ou o profissional contratado assumirá responsabilidade civil objetiva pela veracidade e pela precisão das informações prestadas, firmará termo de compromisso de confidencialidade e não poderá exercer atribuição própria e exclusiva de fiscal de contrato, conforme dispõe o art. 26, do Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022”.

14.3. Da justificativa de inclusão dos serviços de atendimento a usuários externos

O FNDE disponibiliza uma série de sistemas e serviços digitais voltados à execução de políticas e programas educacionais, acessados tanto por usuários internos quanto por um amplo universo de usuários externos (entes federados, gestores educacionais, instituições de ensino, cidadãos etc), por meio do portal de sistemas e de canais de atendimento institucional - a exemplo do Balcão Virtual, do Portal de Serviços Públicos e dos sistemas SIOPE, SIGPC, SISFIES e outros. Nesse contexto, a inclusão do atendimento institucionalizado a usuários externos no escopo do service desk justificase tecnicamente, pelas razões a seguir:

14.3.1. Suporte à execução de políticas públicas educacionais via sistemas do FNDE

Programas e ações do FNDE (como aqueles operacionalizados pelos diversos sistemas listados no portal de sistemas) dependem do uso correto e contínuo de aplicações eletrônicas por gestores locais e demais usuários externos. Logo, a existência de um canal técnico estruturado para acolher dúvidas, incidentes e requisições desses usuários contribui diretamente para a efetividade das políticas públicas e para a adequada execução dos recursos federais.

14.3.2. Alinhamento com o modelo de atendimento a usuários previsto na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023

A Portaria nº 1.070/2023 estabelece o modelo de contratação de serviços de atendimento a usuários de TIC para órgãos e entidades do SISP, com exigência de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e indicadores de desempenho que assegurem a qualidade do

atendimento. Ao incluir usuários externos no escopo, o FNDE internaliza integralmente o modelo, tratando o atendimento a todos os usuários dos seus serviços de TIC (internos e externos) como uma única solução estruturada, em vez de manter arranjos paralelos e heterogêneos.

14.3.3. Integração com canais já existentes de atendimento institucional

O FNDE vem ampliando e modernizando seus canais de atendimento institucional, como o Balcão Virtual, criado justamente para ampliar a eficiência no atendimento e fortalecer a assistência técnica aos entes federados, com atendimento em fila on-line e formato de “Atendimento Institucional” sem necessidade de agendamento prévio. Há também o cadastro de usuário externo no SEI, voltado a pessoas físicas e jurídicas que participam de processos administrativos com o FNDE.

Integrar o atendimento técnico de service desk a esses públicos permite coerência entre canais, padronização de procedimentos e melhor encaminhamento das demandas que envolvem tanto aspectos de programa/política quanto questões técnicas/sistêmicas.

14.3.4. Atendimento à IN SGD/ME nº 94/2022 e às diretrizes de governança e gestão de riscos

A IN nº 94/2022 disciplina o processo de contratação de soluções de TIC para órgãos do SISP, exigindo planejamento estruturado, identificação de riscos e governança nas contratações de TIC. Incluir o atendimento a usuários externos no escopo do service desk contribui para mitigar riscos operacionais e de governança decorrentes de canais dispersos, não monitorados ou sem registros consolidados de demandas dos entes federados e demais públicos externos.

14.3.5. Observância aos princípios e objetivos da Lei nº 14.133/2021

A Lei nº 14.133/2021 impõe à Administração Pública o dever de buscar a proposta mais vantajosa, a eficiência, a transparência e a gestão de riscos nas contratações, além de reforçar a centralidade do planejamento. A contratação de service desk abrangendo usuários externos permite uma solução única e padronizada, potencialmente mais eficiente e econômica do que a manutenção de estruturas fragmentadas ou soluções ad hoc para suporte a sistemas voltados aos entes federados.

14.3.6. Adoção de boas práticas de service desk e gestão de serviços de TI (ITIL e guias oficiais)

Guias oficiais sobre contratação de service desk na Administração Pública orientam para a implementação de uma central de serviços (service desk) que funcione como ponto único de contato para todos os usuários de TIC, com base em boas práticas internacionais (como ITIL) e em processos de registro, categorização, priorização e solução de chamados. Estender esse modelo aos usuários externos favorece o tratamento padronizado de incidentes e requisições, a criação de base de conhecimento com foco nas dúvidas recorrentes dos entes federados e a melhoria contínua dos serviços digitais oferecidos pelo FNDE.

14.3.7. Rastreabilidade, transparência e dados para tomada de decisão

Com o atendimento institucionalizado a usuários externos sob o mesmo service desk, todas as interações passam a ser registradas em ferramenta de gestão de chamados, com histórico, categorização e métricas, conforme recomendado pelo modelo da Portaria 1.070/2023 e pelos TRs de service desk de outros órgãos. Isso gera informações estruturadas sobre dificuldades de uso, gargalos sistêmicos e períodos de pico de demanda, fundamentais para aprimoramento dos sistemas, planejamento de capacidade, priorização de evolutivas e prestação de contas a órgãos de controle e à sociedade.

14.3.8. Melhoria da experiência do usuário e do suporte aos entes federados

O Balcão Virtual e outros canais já demonstram o esforço do FNDE em aprimorar a experiência de atendimento aos entes federados, com filas organizadas, uso de plataformas digitais (como Microsoft Teams) e enfoque na assistência técnica. A inclusão do atendimento técnico de service desk para usuários externos complementa esse esforço, garantindo que dúvidas e incidentes relacionados ao uso dos sistemas tenham suporte especializado, mensurável e sujeito a NMS, reduzindo retrabalho, atrasos na execução de programas e insatisfações dos gestores locais.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

Com o advento da Portaria SGD/MGI nº 1070/2023, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, que traz a obrigatoriedade de utilização do modelo de contratação proposto na citada portaria, verifica-se que essa solução é a que tem maior vantagem econômica haja vista que há a definição de um valor fixo mensal a ser pago à CONTRATADA, tendo como parâmetro o atendimento dos níveis mínimos de serviços (NMS).

Outro fator de ordem econômica que recai sobre a solução escolhida é que há um balizador de preços definido na própria portaria, com relação à estimativa do valor da contratação, evitando que ocorram sobrepreços e superfaturamento na licitação, já que as empresas deverão apresentar suas propostas com base em valores vigentes no mercado, impossibilitando qualquer tipo de desvio que possa vir a causar danos ao erário público.

Tendo em vista o exposto, a estimativa do valor fixo mensal da contratação é calculado pelo órgão contratante, na fase de planejamento, com base no principal item de custo para a empresa prestadora, o custo dos profissionais, discriminados em modelo simplificado de formação de preços, conforme modelo elaborado pela Secretaria de Governo Digital - SGD.

Com essa estrutura, busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados, para o órgão ou entidade contratante.

15.1 Do Parcelamento da Contratação Decorrente de Aspectos Econômicos

A contratação em questão refere-se a uma solução única de Tecnologia da Informação, composta por diversos serviços interdependentes. Diante da comprovação de que parcelar essa contratação seria economicamente inviável, devido ao risco de comprometer os requisitos técnicos estabelecidos, essa equipe de planejamento da contratação optou pelo não parcelamento e por contratar a solução completa de um único prestador de serviços, em conformidade com a legislação vigente e buscando eficiência econômica, bem como a padronização dos serviços.

A decisão de contratar uma única entidade para fornecer todos os serviços também se baseia na necessidade de simplificar a gestão contratual. Gerenciar múltiplos contratos, com diferentes fornecedores, entregas e equipes de fiscalização, seria pouco eficiente e poderia resultar em perda de eficácia na execução do objeto.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Dentre os principais resultados a serem alcançados com o atendimento da demanda, a DIRTl, objetiva atingir, não de forma exaustiva, os seguintes benefícios:

- a) Garantir a continuidade dos serviços de apoio às atividades técnicas especializadas de TIC atualmente providas por intermédio do Contrato nº 95/2023;
- b) Proporcionar um ponto único de contato com os colaboradores para as questões relativas ao uso dos recursos de T.I.C;
- c) Obtenção de serviços profissionais capazes de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes e service desk, dentro das práticas previstas no suporte aos serviços preconizados pelo ITIL, modelados na forma de processos específicos para o FNDE;
- d) Garantir, através da definição de NMS (Níveis Mínimos de Serviços), a qualidade no atendimento e a consequente satisfação dos usuários dos serviços;
- e) Prover meios de atendimento local e presencial de técnicos especializados dentro do ambiente tecnológico do FNDE;
- f) Prover condições de manter a disponibilidade e aprimorar o modelo de serviço de apoio às atividades técnicas especializadas de TIC, proporcionando a entrega de maior qualidade e melhores resultados;
- g) Manter a disponibilidade e aprimorar o modelo de relacionamento entre a área de TIC e as áreas demandantes, com foco na integração e na elevação do nível de satisfação com os produtos/serviços de TIC;
- h) Ampliar os meios e controles para aumento do nível de satisfação das áreas finalísticas da autarquia com os serviços prestados pela DIRTl;
- i) Aumentar o nível de maturidade organizacional, adequando-se o FNDE as melhores práticas utilizadas no mercado e em outros órgãos da Administração atendendo os anseios da sociedade por melhores serviços; e
- j) Prover condições de uso adequado dos recursos públicos pela racionalização e otimização dos processos de TIC, melhoria no planejamento de programas, projetos e ações, maior controle sobre a gestão dos contratos e acurácia na aferição da qualidade dos serviços contratados.

17. Providências a serem Adotadas

A área requisitante deverá realizar contínuo monitoramento da execução contratual, com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços e evitar sua interrupção de forma não programada. Além disso, deverá atuar no sentido de manter sob seu controle o conhecimento do serviço e dos processos de execução de modo a reduzir o risco de dependência em relação ao fornecedor. Todos os eventos da execução contratual deverão ser apontados em registro histórico adequado. Os riscos mapeados estão listados no MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS. Destaca-se que o MGR foi realizado em harmonia com a PORTARIA Nº 435, DE 2 DE AGOSTO DE 2023 que institui a Política de Gestão de Riscos e Integridade no Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE). <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-435-de-2-de-agosto-de-2023-501178041>.

O FNDE deverá designar equipe para fiscalização e gestão do contrato nos moldes do Art. 29 da IN SGD/ME nº 94/2022, cujos recursos humanos são de responsabilidade da DIRTl. Enquanto a Contratada deverá designar preposto para representar a empresa e atuar como principal interlocutor junto ao FNDE.

Considerando que já dispomos de serviço semelhante ora em operação, não há necessidade de adequação de ambiente para operacionalização da nova contratação.

17.1 Das medidas de prevenção à ocorrência de conflito de interesses

Somando as definições da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (que qualifica os serviços de atendimento a usuários de TIC como solução de TIC sujeita a modelo padronizado de contratação no âmbito do SISP) às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 (que disciplina o processo de contratação de soluções de TIC para os órgãos integrantes do SISP e enfatiza governança, segregação de funções e adequada estruturação do planejamento) bem como aos princípios da Lei nº 14.133/2021 (que impõem à Administração a observância da isonomia, da seleção da proposta mais vantajosa e da gestão de riscos - vedando situações que comprometam a imparcialidade e a moralidade do certame) e à jurisprudência e orientações consolidadas do TCU sobre governança de contratações e prevenção de conflitos de interesse, que reforçam a necessidade de separar claramente funções de planejamento, seleção de fornecedores e execução contratual, resulta recomendado - e, na prática, exigido para a boa gestão e a integridade da contratação, será necessário fixar medida de prevenção de conflito de interesses no caso concreto da presente contratação.

Resta claro, no caso específico, que a Pessoa Jurídica (empresa) que presta serviço de apoio técnico e consultivo ao planejamento da contratação (elaboração ou assessoramento em ETP, TR, estudos de mercado, definição de NMS etc.) - bem como possa atuar no apoio aos processos de gestão e fiscalização do futuro contrato - não possa cumular tais condições com a prestação dos serviços previstos nesta contratação, sob pena de configurar objetivamente situação de conflito de interesses, com risco de direcionamento, quebra da isonomia entre licitantes e violação ao dever de segregação de funções e de mitigação de riscos no processo de contratação de TIC.

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

O presente ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, elaborado pelos integrantes TÉCNICO e REQUISITANTE em harmonia com o disposto no art. 11 da Instrução Normativa nº 94/2022 /SGD/ME, considerando a análise das alternativas de atendimento das necessidades elencadas pela área requisitante e os demais aspectos normativos, conclui pela VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO – uma vez considerados os seus potenciais benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade. Em complemento, os requisitos listados atendem adequadamente às demandas formuladas, os custos previstos são compatíveis e os riscos identificados são administráveis, pelo que RECOMENDAMOS o prosseguimento da pretensão.

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](#).

Despacho: Declaro que houve especificação detalhada e suficiente do objeto, com elementos técnicos necessários e com nível de precisão adequado ao cumprimento das necessidades negociais do FNDE.

KAREN DE SOUSA COSTA

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 30/04/2026 às 12:56:42.

Despacho: Declaro que houve especificação detalhada e suficiente do objeto, com elementos técnicos necessários e com nível de precisão adequado ao cumprimento das necessidades negociais do FNDE.

ALESSANDRA MARIA COSTA E LIMA

Integrante Requisitante

Despacho: O estudo técnico preliminar foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do órgão.

ESTEFANO SILVA DE ALMEIDA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 30/04/2026 às 10:44:00.

Despacho: Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94 de 23 de dezembro de 2022.

RENATA ASSUNCAO DE FARIAS

Autoridade de TIC - Substituta



Assinou eletronicamente em 30/04/2026 às 09:42:20.

Despacho: Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94 de 23 de dezembro de 2022.

DELSON PEREIRA DA SILVA

Autoridade de TIC

WILLIAM JOSE DA CONCEICAO MARQUES

Equipe de apoio