

SECRETARIA DE RECEPCAO E APOIO _ RJ

Estudo Técnico Preliminar 36/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo: 09003.000006/2026-79

2. Descrição da necessidade

2.1 Contratação de serviço, com dedicação de mão de obra exclusiva, de apoio à área de tecnologia existente no ERERIO, nos termos da tabela abaixo:

Item	Especificação	CATSER	CBO	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade
1	APOIO À TECNOLOGIA 1	25631	313220	Posto	1
2	APOIO À TECNOLOGIA 2	25631	313220	Posto	1

2.2 O ERERIO dispõe de infraestrutura e equipamentos próprios de tecnologia da informação que requerem manutenção contínua para garantir o pleno funcionamento de suas atividades institucionais. Nesse contexto, torna-se necessária a contratação de serviços especializados, com dedicação exclusiva de mão de obra, voltados ao gerenciamento e à manutenção da rede interna, incluindo a instalação, a substituição e a organização de cabeamento estruturado, bem como a manutenção física dos equipamentos ativos responsáveis pela distribuição do sinal de internet em todas as dependências do ERERIO, abrangendo tanto as redes de uso funcional restrito quanto as redes abertas destinadas ao público e à realização de eventos. Os serviços compreendem, ainda, manutenções preventivas e corretivas nos computadores, suporte aos usuários na utilização de sistemas, instalação de softwares e execução de procedimentos que exijam privilégios de administrador de rede. A contratação é indispensável para preservar a disponibilidade, a estabilidade e a segurança dos recursos de TIC, assegurando a continuidade operacional do ERERIO e minimizando riscos de falhas e interrupções nas atividades institucionais.

2.3 Nos termos da Lei nº 14.133/2021, o objeto em questão enquadra-se como serviço comum, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, conforme disposto no art. 6º, inciso XIII, da referida norma. Os serviços de gerenciamento e manutenção da infraestrutura de rede e dos equipamentos de distribuição de sinal de internet possuem características técnicas amplamente conhecidas e padronizadas no mercado de tecnologia da informação, sendo prestados por diversas empresas especializadas, o que permite a definição clara dos requisitos técnicos e operacionais necessários à contratação, sem demandar soluções inovadoras ou de alta complexidade técnica.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Ministério das Relações Exteriores no Rio de Janeiro-ERERIO	Maria Clara Juliaci Nocchi

4. Necessidades de Negócio

4.1 O ERERIO dispõe de rede e equipamentos próprios de informática que requerem manutenção contínua, garantindo a operacionalidade das atividades institucionais. São necessários serviços de gerenciamento e manutenção da infraestrutura de rede física interna, além de serviços de gerenciamento de equipamentos que distribuem sinal de internet por todo o ERERIO, abrangendo redes fechadas para uso funcional e redes abertas para o público ou para eventos, de modo a assegurar a disponibilidade e a segurança dos recursos de TIC.

4.2 Além disso, há necessidade de execução de manutenções preventivas e corretivas em computadores, bem como acompanhamento de usuários em alguns tutoriais, na instalação de softwares e na realização de procedimentos que demandem permissões especiais do administrador da rede. Tais ações são essenciais para manter a infraestrutura tecnológica funcional, segura e confiável, evitando interrupções nas atividades do ERERIO.

5. Necessidades Tecnológicas

5.1 Aqui estão listadas as principais necessidades a serem atendidas com a contratação em tela:

- 5.1.1. Oferecer o desempenho computacional adequado às aplicações utilizadas para a realização de tarefas administrativas, financeiras e consulares existentes no ERERIO;
- 5.1.2. Maximizar a eficiência energética dos recursos computacionais existentes no ERERIO;
3. Garantir a disponibilidade contínua da rede e dos serviços de internet;
4. Assegurar a segurança da informação e proteção contra acessos não autorizados;
5. Manter a integridade e atualização dos sistemas e softwares utilizados;
6. Reduzir o tempo de inatividade dos computadores e equipamentos de rede;
7. Facilitar o suporte técnico e a resolução rápida de incidentes;
8. Padronizar procedimentos de manutenção preventiva e corretiva;
9. Apoiar a instalação e configuração de softwares com permissões administrativas;
10. Proporcionar monitoramento contínuo da infraestrutura de TIC para prevenção de falhas.

5.2 O rol de necessidades listado acima não é taxativo é exemplificativo, não sendo assim isenta, a contratada, de solucionar outras demandas que se relacionem com o objeto.

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

6.1 A solução também deve contemplar:

- 6.1.1. Propor procedimentos de logística mais eficientes;
- 6.1.2. Observar aspectos relacionados à qualificação técnica;

- 6.1.3. Garantir disponibilidade contínua da mão de obra;
- 6.1.4. Assegurar a segurança e integridade da informação;
- 6.1.5. Permitir manutenção preventiva e corretiva eficiente;
- 6.1.6. Facilitar a padronização de processos e procedimentos tecnológicos;
- 6.1.7. Possibilitar monitoramento e controle da infraestrutura de rede e sistemas;
- 6.1.8. Apoiar a instalação, configuração e atualização de softwares;
- 6.1.9. Reduzir riscos de falhas e minimizar o tempo de inatividade;
- 6.1.10. Atender às demandas de usuários com suporte técnico adequado e ágil.

6.2 O rol de requisitos listado acima é meramente exemplificativo, de maneira que a contratada não é isenta de solucionar outras demandas que se relacionem com o objeto.

6.3. Uma vez que a presente contratação é necessária para assegurar a disponibilidade, a estabilidade e a segurança dos recursos de tecnologia de informação existentes no âmbito do ERERIO, garantindo a continuidade operacional do Escritório e evitando interrupções nas atividades institucionais em razão de desconexão às redes, e considerando que a prestação de serviços alcançará os cinco prédios que compõem o Complexo do Palácio Itamaraty no Rio de Janeiro, de relevante valor histórico e artístico nacional, atualmente em fase de restauração, e de englobar, além da manutenção de equipamentos de informática, a instalação, o cabeamento e a manutenção da rede de internet e de computadores que conecta os servidores do Escritório, os licitantes deverão comprovar aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação:

6.3.1 pelo menos 01 (um) contrato que comprove a experiência mínima de 01 (um) ano do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1 A contratação é de 01 (um) serviço, cuja descrição contempla o trabalho de 02 funcionários, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, com o fornecimento dos uniformes e EPIs para os mesmos.

8. Levantamento de soluções

8.1 A solução foi definida considerando a necessidade de preservação do sigilo das informações existentes no ERERIO, garantindo que dados sensíveis permaneçam sob controle dentro das dependências do órgão. Dessa forma, minimizam-se riscos de vazamento ou acesso não autorizado a informações estratégicas, assegurando a integridade e confidencialidade dos dados. Além disso, a adoção dessa abordagem fortalece a conformidade com normas de segurança da informação e boas práticas de gestão de TIC, protegendo ativos críticos e mantendo a confiança nos processos administrativos e operacionais do ERERIO.

9. Análise comparativa de soluções

9.1 Diante das necessidades do ERERIO, considera-se que o formato com dedicação exclusiva de mão de obra é o único capaz de atender, de maneira satisfatória, a todas as necessidades existentes no Escritório.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1 À luz das necessidades identificadas no ERERIO, constatou-se que o formato de contratação com dedicação exclusiva de mão de obra é o único capaz de atender, de maneira adequada e satisfatória, a todas as demandas existentes no Escritório. Essa modalidade garante disponibilidade contínua de profissionais qualificados para execução de serviços críticos de manutenção, suporte e gestão da infraestrutura de TIC, assegurando que os sistemas, equipamentos e redes permaneçam operacionais, seguros e alinhados às exigências técnicas e administrativas do ERERIO. Além disso, permite padronização de procedimentos, otimização de recursos e rápida resposta a incidentes, promovendo eficiência e confiabilidade nas atividades institucionais.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1 A contratação sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra oferece maior disponibilidade e agilidade na execução dos serviços, permitindo que profissionais especializados estejam permanentemente alocados para atender às necessidades do ERERIO. Diferentemente de soluções baseadas apenas em atendimento remoto ou presencial sob demanda, essa modalidade garante respostas imediatas, manutenção preventiva contínua e acompanhamento constante da infraestrutura de TIC, evitando interrupções que poderiam comprometer atividades administrativas, financeiras e consulares.

11.2 Além disso, a dedicação exclusiva favorece a padronização de procedimentos e a familiaridade com o ambiente tecnológico do órgão, uma vez que os profissionais passam a conhecer detalhadamente os sistemas, equipamentos e rotinas do ERERIO. Isso reduz o tempo de diagnóstico e execução de tarefas, aumenta a eficiência operacional e minimiza erros decorrentes de desconhecimento ou falta de contexto, ocorrências comuns em atendimentos esporádicos.

11.3 Por fim, a solução com dedicação exclusiva contribui significativamente para a segurança, confiabilidade e continuidade operacional. A presença constante de profissionais qualificados permite monitoramento contínuo da infraestrutura, aplicação de medidas preventivas, atualização de sistemas e suporte imediato a incidentes, garantindo que informações sensíveis permaneçam protegidas e que o desempenho dos recursos de TIC seja maximizado. Em contraste, atendimentos apenas sob demanda ou remoto apresentam maior risco de atrasos, falhas e vulnerabilidades, comprometendo a eficiência e a segurança das operações do ERERIO.

11.4 Sob o ponto de vista financeiro, a contratação com dedicação exclusiva de mão de obra mostra-se vantajosa para a Administração, pois permite maior previsibilidade e controle dos custos associados à prestação dos serviços de apoio à tecnologia da informação. A alocação contínua de profissionais reduz a necessidade de contratações emergenciais, deslocamentos adicionais, pagamentos por chamados avulsos ou horas técnicas extraordinárias, práticas frequentemente associadas a modelos de atendimento sob demanda. Ademais, a atuação preventiva e o acompanhamento permanente da infraestrutura de TIC contribuem para a redução de falhas, paralisações e danos a equipamentos, evitando gastos decorrentes de interrupções de serviços, retrabalho ou substituição prematura de ativos tecnológicos, o que resulta em melhor aproveitamento dos recursos públicos e maior economicidade ao longo da vigência contratual.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Descrição das atividades

Item	Especificação	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade

1	APOIO À TECNOLOGIA 1	Posto	1
2	APOIO À TECNOLOGIA 2	Posto	1

12.1 Profissional de Apoio à tecnologia 1: O(a) Profissional de Apoio à Tecnologia 1 atua no suporte às atividades de tecnologia da informação de equipamentos do EREIO. É responsável por auxiliar na manutenção e no gerenciamento da rede interna, garantindo seu funcionamento adequado e a disponibilidade dos recursos tecnológicos. Presta apoio aos usuários internos, atendendo chamados técnicos, orientando quanto ao uso de sistemas, softwares e equipamentos, e solucionando problemas básicos e intermediários relacionados a computadores, impressoras, periféricos e acesso à rede. Realiza manutenções preventivas e corretivas em computadores e equipamentos de informática, incluindo instalação, configuração e atualização de sistemas operacionais, aplicativos e dispositivos. Também auxilia no controle de ativos de tecnologia, organização de equipamentos, registros de atendimentos, rotinas de backup, além de apoiar a implementação de melhorias tecnológicas, sempre seguindo normas, procedimentos de segurança da informação e orientações da equipe técnica ou da supervisão.

12.2 Profissional de Apoio à tecnologia 1: O(a) Profissional de Apoio à Tecnologia 2 atua no suporte básico às atividades de tecnologia da informação do EREIO, prestando atendimento inicial aos usuários internos, registrando e encaminhando chamados, orientando quanto ao uso básico de sistemas, softwares e equipamentos e auxiliando na resolução de problemas simples em computadores, impressoras, periféricos e acesso à rede, sempre sob supervisão. Também colabora na execução de manutenções básicas, como instalação de programas padronizados, configuração inicial de dispositivos, organização e controle de equipamentos de TI, apoio a rotinas operacionais e registros de atividades, seguindo normas internas, procedimentos de segurança da informação e orientações da equipe técnica responsável.

12.3 O objeto consiste na prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo a manutenção preventiva e corretiva da rede de dados e dos equipamentos de informática do órgão, incluindo diagnóstico, configuração, monitoramento e solução de falhas de hardware e software. Tais serviços visam assegurar a disponibilidade, segurança e desempenho da infraestrutura de TIC, sendo caracterizados pela entrega de resultados técnicos próprios da área de tecnologia da informação, e não pela mera disponibilização de mão de obra.

Quanto à complexidade dos cargos

12.4 Conforme as descrições dos cargos previstas no item 12 deste ETP, a natureza dos serviços descritos evidencia que as atividades de suporte em tecnologia da informação no âmbito do EREIO extrapolam rotinas básicas de atendimento, exigindo profissionais com nível de qualificação técnica acima da média.

12.5 Isso se deve ao fato de que o escopo das atribuições envolve não apenas o atendimento a usuários e a resolução de problemas operacionais, mas também a execução de atividades que demandam conhecimento técnico consistente e capacidade de análise, como a manutenção preventiva e corretiva de equipamentos, instalação, configuração e atualização de sistemas operacionais e aplicativos, além do suporte à gestão e ao funcionamento da rede interna.

12.6 Adicionalmente, observa-se a necessidade de atuação em processos críticos, como rotinas de backup, controle de ativos de tecnologia e observância de normas de segurança da informação, o que requer não apenas conhecimento técnico, mas também responsabilidade, atenção a riscos e aderência a boas práticas de governança em TI.

12.7 Outro aspecto relevante é a necessidade de diagnóstico e solução de problemas de complexidade variável, incluindo situações intermediárias que exigem raciocínio lógico, capacidade de investigação e tomada de decisão técnica, muitas vezes com impacto direto na continuidade dos serviços institucionais.

12.8 Ainda, a atuação no apoio à implementação de melhorias tecnológicas e na organização do ambiente de TI demonstra que o profissional não se limita a atividades reativas, sendo também parte do processo de evolução tecnológica do órgão.

12.9 Dessa forma, as características e particularidades dos serviços demandam profissionais que possuam formação técnica sólida, experiência prática e capacidade de atuação com relativa autonomia, ainda que sob supervisão, justificando a exigência de um nível de qualificação acima da média para o adequado desempenho das funções.

Requisitos para os profissionais

12.10 Para o cargo de profissional de apoio à tecnologia 1, será exigido curso superior completo na área de tecnologia da informação ou áreas afins.

12.11. Para o cargo de profissional de apoio à tecnologia 2, será exigido ensino médio completo.

12.12. Para todos os cargos serão exigidos, ainda, conhecimentos específicos em manutenção em redes, m anutenção em computadores e em sistemas para servidores;

Rotina diária de trabalho

12.13 A rotina de trabalho diária será de 08 horas por dia, e carga horária a semanal, de 05 dias por semana (de segunda a sexta), perfazendo um total de 40 horas semanais;

12.13.1 Também haverá a previsão de intervalo intrajornada de 01 hora, conforme previsão do art. 71 do DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943;

12.13.2 O intervalo entre duas jornadas de trabalho será de, no mínimo, 11 horas, conforme previsão do art. 66 do DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943;

12.14 Eventualmente, devido a eventos e rotinas diversas, será necessário o cumprimento de carga horária maior do que o normal ou o desempenho de atividades em dias não úteis. As horas adicionais acumuladas nessas ocasiões integrarão banco de horas, a ser compensado posteriormente.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 171.866,38

13.1 O valor estimado mensal é de R\$ 14.322,20 (quatorze mil, trezentos e vinte e dois reais e vinte centavos), perfazendo um valor anual de R\$ 171.866,38 (cento e setenta e um mil, oitocentos e sessenta e seis reais e trinta e oito centavos), conforme custos unitários apostos na **tabela**:

POSTO	CUSTO MENSAL POR POSTO	QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS	CUSTO MENSAL
APOIO A TECNOLOGIA 1	R\$ 7.459,87	1	R\$ 7.504,60
APOIO À TECNOLOGIA 1	R\$ 6.862,33	1	R\$ 6.907,05

TOTAL MENSAL	R\$ 14.322,20
--------------	---------------

TOTAL ANUAL	R\$ 171.866,38

13.2. Os valores acima foram estimados considerando pesquisa de preços, a fim de avaliar os valores praticados no mercado, com base na complexidade das funções a serem desempenhadas no âmbito do ERERIO.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1 A contratação dos serviços se faz necessária para assegurar a continuidade e eficiência das atividades administrativas, financeiras e consulares desenvolvidas pelo órgão. A infraestrutura tecnológica existente, composta por redes internas, redes públicas para atendimento ao público e equipamentos de informática, exige monitoramento constante, manutenção preventiva e corretiva, e intervenções técnicas especializadas. Tais medidas são essenciais para garantir que os sistemas permaneçam operacionais, evitando interrupções que possam comprometer a produtividade e a prestação de serviços essenciais.

14.2 Além disso, a solução deve incluir suporte técnico para instalação de softwares, atualizações de sistemas e procedimentos que demandem permissões administrativas especiais, garantindo a segurança, integridade e disponibilidade da informação. A ausência desse acompanhamento técnico especializado poderia resultar em falhas críticas, vulnerabilidades de segurança e indisponibilidade de recursos de TIC, impactando negativamente o desempenho das aplicações utilizadas no ERERIO. A padronização de procedimentos e o acompanhamento técnico contínuo são, portanto, elementos fundamentais para manter a infraestrutura tecnológica confiável e alinhada às boas práticas de gestão de TIC.

14.3 Adicionalmente, a solução permite otimizar a utilização dos recursos tecnológicos existentes, maximizar a eficiência energética e reduzir o tempo de inatividade dos equipamentos. A presença de profissionais capacitados possibilita intervenções rápidas e qualificadas, assegurando que todas as demandas de manutenção, atualização e suporte sejam atendidas de forma eficiente. Dessa forma, a contratação atende aos requisitos legais e técnicos previstos na Lei nº 14.133/2021, garantindo que a solução de TIC escolhida seja adequada às necessidades do ERERIO, promovendo segurança, continuidade operacional e eficiência na execução das atividades institucionais.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1 Por se tratar de serviço com mão de obra exclusiva, foi necessária a escolha de uma Convenção Coletiva de Trabalho para chegar ao valor estimado da contratação.

15.2 Como referência, utilizou-se a CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2025/2027 do SINDICATO DAS EMPRESAS DE INFORMATICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, CNPJ n.31.603.145/0001-00 E SERV PUBLICOS E PRIVADOS, DE INF E INTERNET, ESIMILARES, DO EST RIO DE JANEIRO, CNPJ n. 29.183.910 /0001-39;

15.3 A Convenção Coletiva de Trabalho pode ser encontrada através do link: <https://www.ti.rio/convencao-coletiva/convencao-coletiva-de-trabalho-2025-2027-22-09-2025/>

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1 A contratação dos serviços de manutenção de rede e computadores permitirá alcançar diversos benefícios estratégicos para o ERERIO, entre os quais se destacam: a garantia da continuidade e disponibilidade dos sistemas e equipamentos, assegurando que as atividades administrativas, financeiras e consulares sejam realizadas de forma ininterrupta; a melhoria da segurança da informação, prevenindo falhas, vulnerabilidades e acessos não autorizados; e a otimização da utilização dos recursos tecnológicos existentes, promovendo maior eficiência operacional e redução de tempo de inatividade dos equipamentos.

17. Providências a serem Adotadas

17.1 Não há providências a serem adotadas.

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

Tendo em conta as necessidades apresentadas e os benefícios esperados, declaro a viabilidade técnica e administrativa da contratação da solução, considerando que ela assegurará a continuidade operacional dos sistemas, a manutenção adequada da infraestrutura de TIC, a segurança da informação e a eficiência na execução das atividades institucionais do ERERIO. A contratação atende aos princípios da economicidade, efetividade e segurança, garantindo que os recursos tecnológicos disponíveis sejam utilizados de forma otimizada e que os serviços essenciais do órgão não sejam comprometidos.

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](#).

LUIZA EMILIA GUIMARAES DE QUEIROS

REQUISITANTE DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO



Assinou eletronicamente em 13/05/2026 às 12:31:21.

RAFAELA PINTO GUIMARAES VENTURA

AUTORIDADE MÁXIMA DE TIC



Assinou eletronicamente em 13/05/2026 às 12:36:43.

Lista de Anexos

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

- Anexo I - PESQUISA DE MERCADO E MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS.pdf (1.1 MB)