SAE-CNEN/CENTRO DESENV.TECNOLOGIA NUCLEAR/MG

Estudo Técnico Preliminar 1/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 01344.001113/2026-41

2. Descrição da necessidade

Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC da CNEN/CDTN.

Introdução

Em conformidade com o art. 11º da Instrução Normativa SGD/ME n° 94, de 23 de dezembro de 2022 e a Portaria SGD/MGI nº 5.921, 22 de julho de 2026, a CNEN/CDTN, através de seu integrante técnico e o integrante requisitante, nomeados, elaboram o presente estudo técnico preliminar - ETP referente a contratação dos serviços necessários ao funcionamento da Central de Serviços de TIC para suporte as atividades da CNEN/CDTN.

Objeto

O objeto do presente documento é o estudo técnico preliminar - ETP para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC da CNEN/CDTN.

Inclui apoio a gestão dos serviços de TIC, realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos de qualidade e desempenho. Estes estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pelo ITIL – Versão 3 ou superior, COBIT – Versão 2019 ou superior, ISO/IEC 20.000 – Gerenciamento de Serviços de TIC e a série de normas ISO/IEC 27.000 referentes a segurança da informação e privacidade, conforme condições, quantidades e exigências especificadas e justificadas neste documento.

Definições e especificações

A Portaria SGD/MGI Nº 1.070 de 1º de junho de 2023 Anexo I, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 5.921, 22 de julho de 2026, determina um modelo para ser aplicado em todos os órgãos do SISP, padronizando vários itens da ETP a seguir estabelecidos. O uso de outros modelos são permitidos de forma excepcional, mas com autorização formal e prévia da SGD/MGI. As necessidades de negócio da CNEN/CDTN não implicam em excepcionalidade. São perfeitamente ajustáveis à portaria.

Definição do objeto

Define-se o objeto como “Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários”. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional. O atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários da CNEN/CDTN.

Enquadramento em solução de TI

A IN SGD/ME n° 94/2022 considera, em seu inciso VII, do art. 2º, que “conjunto de bens e/ou serviços que apoiam processos de negócio mediante a conjugação de recursos de TIC, de acordo com as premissas definidas no Anexo II desta Instrução Normativa”. Em virtude da consideração acima, o entendimento acerca da conceituação apresentada na IN SGD /ME n° 94/2022 se baseia na integração de bens, serviços de TI e automação, tendo como finalidade o alcance dos resultados pretendidos pela contratação, que, no processo em questão, refere-se à serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Considerando que uma solução de TI engloba todos os elementos (bens, serviços de TI e automação) necessários que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação, de modo a atender à necessidade que a desencadeou, pode-se afirmar que a contratação em questão compreende uma solução de tecnologia, uma vez que compreende uma solução integrada de serviços especializados em uma única infraestrutura computacional.

Nesse sentido, a contratação ora pretendida enquadra-se em solução de TI do tipo SUPORTE E ATENDIMENTO A USUÁRIO DE TIC pois refere-se à contratação de uma solução de tecnologia da informação o qual deverá seguir o estabelecido na IN SGD/ME n° 94/2022 que "Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal". Não obstante a IN SGD/ME n° 94/2022 seja específica para órgãos integrantes do SISP, do Poder Executivo Federal, o Decreto nº 7.174/2010, que é norma hierarquicamente superior, foi editado com previsão de abrangência e aplicação em toda a área federal. Sendo a CNEN unidade setorial do SISP, seguirá a aplicabilidade da IN SGD/ME n° 94/2022, e subsidiariamente ao decreto acima mencionado no que for pertinente às contratações de bens e serviços de TI.

Da contratação de solução única de TI

O objeto da pretendida contratação, bem como a composição dos itens do escopo de fornecimento detalhado das quantidades demandadas, que formam o conjunto de bens e serviços a serem contratados, configuram uma única solução de Tecnologia da Informação. Todos os itens do escopo de fornecimento possuem correlação entre si e são elementos inseparáveis de uma mesma e única solução de Tecnologia da Informação para prover serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Isto posto, o presente documento está em conformidade com o artigo 3º, inciso I, da IN SGD/ME n° 94/2022 e alterações, que preceitua que: “Não poderão ser objeto de contratação 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.

Do enquadramento de item presente nos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas, PMC-TIC

Em respeito ao art. 9º, § 6º, da IN SGD/ME n° 94/2022, certifica-se que a solução a ser contratada não contém item presente nos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas, PMC-TIC.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Serviço de Tecnologia da Informação - SETEC	Marcos Flávio de Oliveira

4. Necessidades de Negócio

Identificação das necessidades do negócio

Solução de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC da CNEN/CDTN, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado como ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências especificadas e justificadas neste documento.

5. Necessidades Tecnológicas

Estrutura dos serviços

O modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades. Cada Categoria de Serviço é composta por perfis de trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência. Para atendimento às necessidades de negócio da CNEN/CDTN. A SGD/ME Nº 1.070 de 1º de junho de 2023, recomenda, em seu anexo C 20.1.1.b o modelo de suporte ao usuário, para organizações que possuem *Service Desk* implantado.

Suporte ao usuário

Principais atividades:

i. Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõe o ambiente de dispositivos de usuários da contratante;

ii. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da contratante;
iii. Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;
iv. Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela contratante;
v. Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pela contratante;
vi. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
vii. Acompanhar fornecedores caso necessário;
viii. Manter sob sua guarda e controle os equipamentos recebidos para base de atendimento imediato aos usuários;
ix. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
x. Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC;
xi. Preparação e instalação de computadores (novos, em garantia ou não); e
xii. Instalação e ou reinstalação de placas adicionais, módulos ou adaptadores em computadores.

Sustentação de TIC (Sistemas Operacionais, Redes e Monitoramento)

i. Executar rotinas de manutenção, configuração, administração, cópias de segurança, restauração, conversão, importação, testes de alta disponibilidade e de vulnerabilidade, verificação de logs, análise de eventos e incidentes, visando garantir a disponibilidade, a continuidade, o desempenho, a evolução tecnológica, a segurança e a continuidade dos serviços em toda a infraestrutura envolvida;
ii. Executar rotinas preventivas de verificação e análise de desempenho, capacidade, registros (logs) e eventos com o objetivo de detectar, diagnosticar, propor melhorias e corrigir eventuais problemas e vulnerabilidades, atuando de forma proativa na operação e administração das soluções de TIC, com a finalidade de reduzir os riscos de indisponibilidade e descontinuidade dos serviços;
iii. Executar configurações necessárias para a operação, correções de problemas, ajustes finos de desempenho *(performance tuning)*, regras de qualidade de serviço *(QoS)*, entre outras que contribuem para a melhorias nos sistemas e nas soluções de TIC;
iv. Elaborar relatórios de vulnerabilidades, riscos nos sistemas e nas soluções de TIC, constando as medidas tomadas e propostas de melhorias;
v. Executar instalações, configurações, customizações, migrações e atualizações de soluções de TIC, bem como seus aplicativos, agentes, sistemas operacionais e firmwares;
vi. Executar rotina diária de verificação nos sites de suporte dos fabricantes, com a finalidade de identificar lançamentos de novas versões de softwares e patches de atualização para manter o parque tecnológico atualizado, prevenindo riscos de falhas e exploração de vulnerabilidades reportadas pelos fabricantes;
vii. Executar atualizações contínuas, promovendo a redução dos riscos causados pelo acúmulo de evoluções e correções disponibilizadas para os sistemas;
viii. Implantar softwares, proteger dados, monitorar o funcionamento e reforçar a conformidade de todos os dispositivos, incluindo suporte para seus últimos recursos;
ix. Executar técnicas de *hardening* com ajustes finos para proteção do ambiente computacional, incluindo: remover ou desabilitar recursos e serviços desnecessários, limitar o software instalado àquele que se destina à função desejada do sistema, aplicar e manter os patches atualizados, revisar e modificar as permissões dos sistemas, desabilitar usuários que não estejam mais em uso, reforçar a segurança do login, e ações correlatas;
x. Planejar e implantar, de forma proativa, melhores práticas recomendadas pelos fabricantes, bem como as atualizações de software para prevenção e correção de falhas ou vulnerabilidades;
xi. Planejar e executar a instalação e configuração de novas soluções e aplicativos de TIC adquiridas no decorrer da execução contratual;
xii. Testar e homologar as aplicações e suas atualizações antes de serem implantadas no parque computacional, com a finalidade de minimizar impactos nos serviços em produção;
xiii. Cooperar com a Central de Serviços, homologando e disponibilizando recursos e funcionalidades inerentes as soluções adotadas pela infraestrutura de TIC, tais como: sistemas operacionais, aplicativos, atualizações, configurações, automatização de tarefas rotineiras, ferramentas de acesso e comunicação, aplicações de sistemas específicos, entre outros;
xiv. Executar a instalação, configuração e operação das aplicações de gerenciamento e monitoramento específicos de cada solução de TIC para monitoração contínua e proativa dos ativos envolvidos no serviço;
xv. Elaborar, verificar, agendar, executar e manter atualizados os scripts necessários para soluções de problemas, implantações de funcionalidades de sistemas e execução de tarefas rotineiras, bem como disponibilizar funcionalidades aos serviços de atendimento ao usuário e de monitoramento, com a finalidade de reduzir atividades repetitivas e de baixa complexidade;
xvi. Propor, planejar e executar mudanças com o menor risco possível para os serviços em produção;
xvii. Planejar e executar migrações de tecnologias, topologias, protocolos, dados, softwares e hardwares envolvidos no serviço;
xviii. Analisar periodicamente os componentes do serviço quanto a possíveis riscos de falhas para propor e implementar melhorias que visem a eliminação de pontos únicos de falha;
xix. Analisar e projetar a capacidade e o desempenho dos recursos de TIC, projetando o consumo, propondo melhorias e evoluções tecnológicas, bem como dimensionando o hardware e o software adequado;
xx. Subsidiar os gestores e fiscais técnicos da CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e a configuração dos ativos de infraestrutura de TIC para garantir o desempenho e a disponibilidade dos sistemas e serviços da CONTRATANTE;
xxi. Gerenciar contas de usuários, grupos e permissões de acesso aos diversos sistemas sustentados pela CNEN/CDTN;
xxii. Administrar e manter todos os ambientes (desenvolvimento, teste, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento e manter os sistemas em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho;
xxiii. Administrar e configurar as soluções de TIC seguindo as recomendações de melhores práticas dos fabricantes;
xxiv. Planejar, implantar e administrar sistemas e soluções de TIC em alta disponibilidade, com balanceamento de carga e tolerância a falhas, sempre pautado nas boas práticas recomendadas pelos fabricantes de cada solução;
xxv. Registrar e acompanhar chamados técnicos com fabricantes ou fornecedores externos para solução de problemas de componentes do serviço em garantia;

xxvi. Garantir que as rotinas de cópias de segurança (snapshot, replicação e *backup*) e os testes de restauração estão sendo fielmente executadas, e capazes de retomadas imediatas em casos de falhas;
xxvii. Interpretar manuais, muitas vezes na língua inglesa, para a realização de instalações, configurações e de aplicativos corporativos e soluções de TIC;
xxviii. Documentar todo e qualquer procedimento realizado para atendimento das demandas;
xxix. Instalar, configurar e manter serviços demandados pela CONTRATANTE;
xxx. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
xxxi. Elaborar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das soluções de infraestrutura de TIC;
xxxii. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de TIC e homologação de serviços, equipamentos e softwares;
xxxiii. Elaborar os cronogramas de implantação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
xxxiv. Subsidiar os empregados da CONTRATANTE na elaboração de projetos de infraestrutura de TIC, bem como para a melhoria dos serviços;
xxxv. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TIC e homologação de equipamentos e softwares;
xxxvi. Elaborar relatórios técnicos com informações técnicas e organizadas em linguagem gerencial e que proporcione a tomada de decisão dos gestores da CONTRATANTE;
xxxvii. Efetuar análise do ambiente quanto a melhoria de desempenho, crescimento da base de dados e análise de logs de ambiente;
xxxviii. Planejar e criar rotinas de manutenção e backup;
xxxix. Sugerir a implantação de sistemas de alta disponibilidade, *cluster*, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos;
xl. Realizar testes periódicos que garantam a efetividade e a correta configuração das soluções de alta disponibilidade;
xli. Executar mensalmente testes de alta disponibilidade na infraestrutura de TIC da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
xlii. Manter atualizada as informações sobre os serviços e outros Itens de Configuração (IC) de infraestrutura de TIC na BDGC (Base de Dados de Gerenciamento de Configuração), conforme previsto na biblioteca ITIL e processos da CONTRATANTE;
xliii. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento da CONTRATANTE; e
xliv. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.

Atividades de rede e conectividade

i. Realizar testes em pontos de rede para identificação de problemas físicos em cabeamento de rede;
ii. Cabeamento estruturado: instalar cabeamento (conectorização das terminações) para ponto de rede de dados ou telefonia, habilitar ou desabilitar ponto de rede de dados, mover ponto de rede de dados ou telefonia, reparar defeito em ponto de rede de dados ou telefonia, reorganizar cabos em racks;
iii. Realizar testes de conexão para as reuniões realizadas por meio de videoconferências, com antecedência mínima de 01 (um) dia ou conforme acordado com a área requisitante;
iv. Instalar e configurar os equipamentos de videoconferência, deixando-os aptos para a realização das reuniões;
v. Acompanhar e monitorar, caso solicitado, as reuniões realizadas por meio de videoconferência, corrigindo quaisquer problemas ou falhas de conexão que ocorrerem durante as reuniões;
vi. Realizar a edição dos vídeos das videoconferências (reuniões, encontros ou seminários) e operar a transmissão das reuniões sempre que solicitado;
vii. Instalar e monitorar reuniões de videoconferência;
viii. Instalar e realizar testes em equipamentos de videoconferência;
ix. Rede sem fio: teste de rede sem fio, configuração, instalação e substituição de pontos de acesso;
x. Monitoramento dos ativos de rede, através do software de gerência de rede; e
xi. Gerência e configuração de ativos de rede.

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

Serviços de S*ervice Desk*

Os serviços serão operacionalizados a partir de uma central de serviços – s*ervice desk*, com a utilização de ferramenta de propriedade da CNEN/CDTN, sendo ponto único de contato para registro e atendimento de demandas compreendendo:

- Atendimento de 1º, 2º e 3º Nível;
- Classificação e registro obrigatório de todos os chamados com o seu acompanhamento até o seu fechamento e conclusão dos serviços/demanda;
- Criação e manutenção de base de conhecimento dos atendimentos (Base de dados de erros conhecidos e scripts de soluções de contorno);
- Supervisão de equipes de 1º, 2º e 3º Nível;
- Gerência de *Service Desk*, de Incidentes, Problemas e Requisições.

Do funcionamento do *Service Desk*:

A estrutura do *Service Desk* será constituída de três níveis de atendimento ao usuário e coordenada por um Gerente de Serviços. Cada nível será responsável, em sua esfera de competência, pelo tratamento apropriado às demandas registradas no Sistema de Demandas.

O contato do usuário de TI com o *Service Desk* será realizado através do Nível 1, que receberá o primeiro atendimento via ramal telefônico a ser disponibilizado pela CNEN/CDTN e que poderá registrar uma demanda.

A execução de parcela dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC requer atuação presencial nas dependências da instituição em razão das características operacionais, de segurança e de continuidade dos serviços prestados pela organização.

A infraestrutura tecnológica contempla ativos críticos, tais como equipamentos de rede, servidores, estações de trabalho, dispositivos de segurança, sistemas de comunicação e recursos instalados em ambientes físicos controlados, cuja operação, manutenção, diagnóstico e recuperação de falhas demandam acesso direto aos equipamentos e interação presencial com usuários e unidades organizacionais.

Além disso, determinadas atividades de suporte técnico não podem ser integralmente executadas de forma remota, incluindo instalação e substituição de componentes de hardware, movimentação e inventário de ativos de TIC, atendimento a incidentes que envolvam falhas físicas de equipamentos, suporte a ambientes laboratoriais e especializados, acompanhamento de fornecedores em intervenções locais e atendimento imediato a situações que possam comprometer a disponibilidade dos serviços institucionais.

A presença física da equipe também se justifica pela necessidade de observância das políticas de segurança da informação da instituição, especialmente em ambientes que contenham informações sensíveis, infraestrutura crítica ou restrições de acesso, nos quais a atuação presencial possibilita maior controle operacional e redução dos riscos associados à indisponibilidade dos serviços.

Ressalta-se que a exigência de execução presencial para determinadas atividades não caracteriza contratação por posto de trabalho nem dedicação exclusiva de mão de obra, constituindo apenas requisito operacional para a adequada prestação dos serviços, permanecendo o modelo contratual orientado à entrega dos resultados e ao atendimento dos níveis mínimos de serviço previstos na PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023.

Considerando que a CNEN/CDTN mantém infraestrutura de TIC que suporta atividades de pesquisa, desenvolvimento tecnológico, laboratórios especializados e processos administrativos essenciais, torna-se necessária a disponibilidade de atendimento presencial para atividades de suporte técnico, administração de redes, operação de infraestrutura, manutenção de equipamentos, gestão de ativos e atendimento a incidentes críticos. A execução local dessas atividades visa garantir a continuidade das operações institucionais, a segurança dos ativos de informação, a rápida resposta a ocorrências que afetem os serviços de TIC e o adequado suporte aos usuários internos, não sendo possível sua realização exclusiva por meios remotos sem prejuízo à eficiência e à disponibilidade dos serviços.

Em razão das características da infraestrutura tecnológica e da necessidade de atendimento tempestivo a incidentes e requisições que exijam intervenção física em equipamentos, ativos ou ambientes controlados, os serviços deverão possuir capacidade de execução presencial nas dependências do CONTRATANTE. Tal exigência constitui requisito de execução do serviço e não implica definição de postos de trabalho ou dedicação exclusiva de mão de obra, **cabendo à CONTRATADA dimensionar os recursos necessários ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço contratados.**

Nesse sentido, o *Service Desk* deverá ser instalado na CNEN/CDTN. O quadro abaixo mostra a estimativa de atuação presencial necessária para cada função.

Função	**Estimativa de atuação presencial**
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Sênior	10%
Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Sênior	100%
Técnico de Rede (Telecomunicações) – Pleno	100%
Analista de suporte computacional – Sênior	50%
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	50%

Considerando as características do ambiente de Tecnologia da Informação da instituição, verifica-se que parcela significativa das demandas de suporte requer intervenção física em estações de trabalho, periféricos, equipamentos de rede, ativos de TIC e atendimento direto aos usuários. Adicionalmente, atividades relacionadas à instalação, configuração, substituição e movimentação de equipamentos, bem como o suporte a ambientes com restrições de acesso remoto, exigem a presença de profissionais nas dependências da Administração.

Com base no histórico de atendimentos, na distribuição geográfica dos usuários e na natureza dos serviços demandados, estima-se que aproximadamente 50% do volume dos serviços contratados necessite de execução presencial, sendo os demais 50% passíveis de realização remota, mediante utilização de ferramentas de acesso remoto, central de serviços e plataformas de gerenciamento de chamados.

Tal percentual representa uma estimativa de planejamento destinada ao adequado dimensionamento da execução contratual e à garantia dos níveis mínimos de serviço estabelecidos pela Administração, não configurando contratação por posto de trabalho, dedicação exclusiva de mão de obra ou permanência contínua de profissionais nas dependências do órgão.

Matriz Referencial de Execução

Atividades predominantemente presenciais (50%)

- Instalação e configuração física de estações de trabalho;
- Substituição e manutenção de componentes de hardware;
- Instalação de impressoras, scanners e demais periféricos;
- Atendimento de incidentes que demandem intervenção local;
- Inventário físico de ativos de TIC;
- Movimentação e remanejamento de equipamentos;
- Suporte a salas de reunião e recursos audiovisuais;
- Verificação de conectividade física e infraestrutura local;
- Apoio presencial a usuários em situações de indisponibilidade crítica.

Atividades predominantemente remotas (50%)

- Registro, classificação e encaminhamento de chamados;
- Atendimento de primeiro nível por telefone, portal ou correio eletrônico;
- Suporte remoto a sistemas corporativos;
- Configuração lógica de estações e softwares;
- Monitoramento de serviços e ativos de TIC;
- Tratamento de incidentes de software;
- Gestão de requisições de serviço;
- Elaboração de relatórios gerenciais e operacionais;
- Orientação e capacitação básica de usuários.

A contratada deverá manter capacidade operacional suficiente para executar atividades presenciais e remotas de forma integrada. A distribuição efetiva dos atendimentos poderá variar durante a execução contratual, em função das necessidades da Administração, dos níveis de serviço estabelecidos e do perfil das demandas registradas, sem caracterização de postos de trabalho ou dedicação exclusiva de mão de obra.

A distribuição efetiva dos atendimentos poderá variar durante a execução contratual, em função das necessidades da Administração, dos níveis de serviço estabelecidos e do perfil das demandas registradas, sem caracterização de postos de trabalho ou dedicação exclusiva de mão de obra.

A matriz abaixo demonstra expressamente o significado de cada percentual bem como sua origem nos dados históricos ou no estudo técnico.

Matriz detalhada de atividades para licitação

Atividade	Presencial	Remota	Perfil Predominante
Manutenção corretiva de hardware	Sim	Não	Técnico de Manutenção
Troca de componentes	Sim	Não	Técnico de Manutenção
Instalação de computadores	Sim	Não	Técnico de Manutenção
Inventário físico de ativos	Sim	Não	Técnico de Manutenção
Organização de racks	Sim	Não	Técnico de Redes
Cabeamento estruturado	Sim	Não	Técnico de Redes
Ativação física de pontos de rede	Sim	Não	Técnico de Redes
Inspeção de salas técnicas	Sim	Não	Técnico de Redes
Atendimento N1 por telefone	Não	Sim	Técnico de Suporte

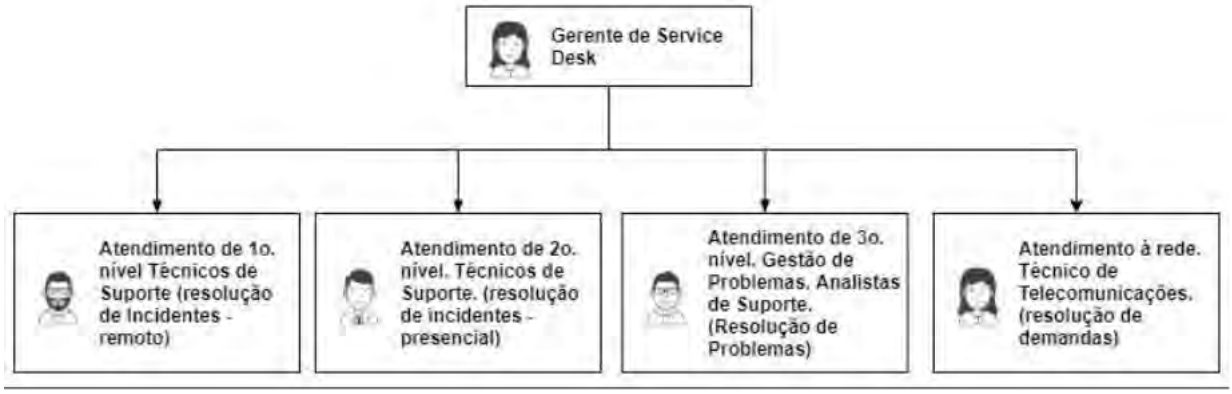
Atendimento N1 por sistema de chamados	Não	Sim	Técnico de Suporte
Suporte remoto ao usuário	Não	Sim	Técnico de Suporte
Reset de senha	Não	Sim	Técnico de Suporte
Configuração remota de software	Não	Sim	Técnico de Suporte
Diagnóstico avançado de incidentes	Sim	Sim	Analista
Atendimento a incidentes críticos	Sim	Sim	Analista
Administração de soluções corporativas	Não	Sim	Analista
Monitoramento de ambiente	Não	Sim	Analista
Gestão da operação	Sim	Sim	Gerente
Reuniões de governança	Sim	Sim	Gerente
Relatórios gerenciais	Não	Sim	Gerente
Gestão de indicadores de desempenho	Não	Sim	Gerente
Gestão de riscos e continuidade	Sim	Sim	Gerente

O *Service Desk* será responsável não só por identificar, mas também por seguir e monitorar o processo de resolução de todos os chamados registrados, mesmo que estes já tenham sido escalados para uma área técnica específica.

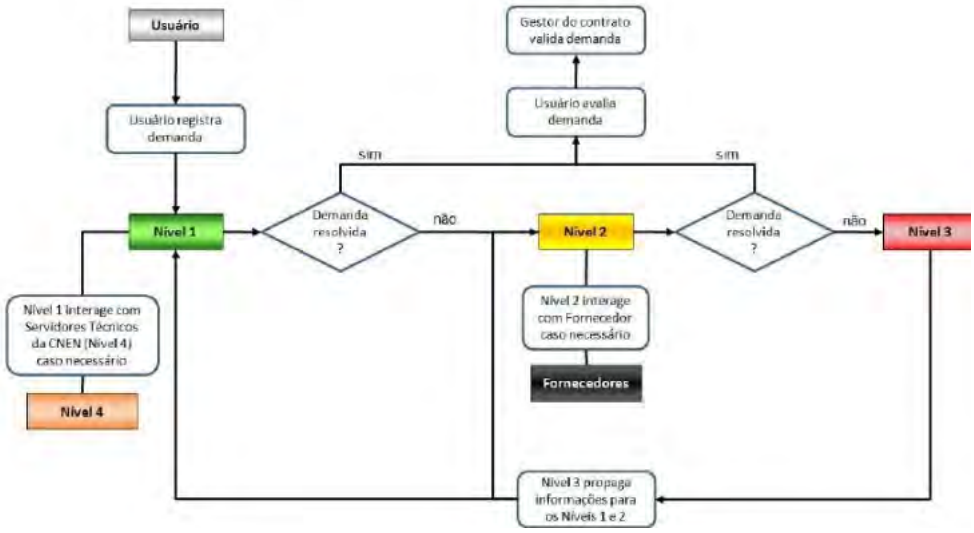
O *Service Desk* deverá monitorar o status e o progresso de todos os chamados e manter sempre o cliente interno informado, até que o chamado seja finalizado.

A missão do *Service Desk* é restaurar a disponibilidade dos serviços o mais rápido possível e direcionar e melhorar os serviços providos para a CNEN /CDTN e em nome da CNEN/CDTN.

A equipe de atendimento para a CNEN/CDTN deverá ser estruturada de acordo com o seguinte organograma:



O *Service Desk* deverá obedecer ao seguinte fluxograma genérico do processo de gerenciamento de incidentes (poderá ser alterado conforme necessidade da CNEN/CDTN:



O gerenciamento de chamados será composto 06 (seis) processos considerados principais no macroprocesso, apoiados pelo Service Desk, e que se relaciona ativamente com os processos de gerenciamento de configurações, problemas e mudanças, além de buscar informações no Banco de Dados do Gerenciamento de Configurações (BDGC).

Os processos que formam o gerenciamento de chamados podem ser descritos, resumidamente, da seguinte forma (que poderão ser alterados conforme necessidades do contratante):

1. Detecção, registro e classificação de ordens de serviço: processo que detecta, a partir do *Service Desk*, ou de sistemas automatizados, ou mesmo de um portal WEB, solicitações de consulta ou problemas de TI na CNEN/CDTN. Estes chamados detectados são registrados ou tem seu registro completado pelo *Service Desk* que deve, por conseguinte, classificá-los conforme processo de classificação que inclui definição de prioridade e dificuldade no atendimento, através do Sistema de Demandas;

2. Suporte inicial: processo que trata as requisições de serviço ou, em caso de falha, visa solução rápida do chamado no primeiro nível de atendimento, utilizando-se de recursos como bases de conhecimentos internas (Incidentes / Problemas / Erros Conhecidos ou qualquer outra base interna que sirva de consulta para resolução do chamado), externas (fornecedores), documentações existentes ou o próprio conhecimento do atendente para a busca de soluções para o incidente

3. Investigação e diagnóstico: processo investigativo e interativo de busca de uma solução para o incidente, caso o suporte inicial não tenha tido sucesso. Este processo pode ser executado em diversos níveis de atendimento, conforme necessidade de conhecimento e envolvimento das equipes solucionadoras ou especialistas definidos e conforme regras de escalações estabelecidas;

4. Resolução e Recuperação: processo de resolução do chamado a partir de uma solução definida para o mesmo. Após a aplicação e funcionamento da solução definida, são realizadas ações de recuperação do ambiente de forma a serem restabelecidas as condições de operação normal dos serviços;

5. Encerramento: processo de validação da resolução do chamado junto ao usuário e pesquisa de satisfação do atendimento. Confirmada a resolução, o registro do chamado é revisado e, quando necessário, completado com eventuais informações adicionais e depois fechado;

6. Propriedade, monitoração, acompanhamento e comunicação: processo cujas atividades ocorrem durante todo o ciclo de vida do chamado, como o gerenciamento do processo de escalação, a coordenação das atividades de resolução dos chamados e a recuperação dos serviços e a comunicação com os usuários. Além disso, este processo coordena as pesquisas de satisfação corporativas realizadas junto aos usuários. Esse processo é totalmente realizado pelo Service Desk;

7. Suporte aos serviços de TI: É imperativo que o objeto especificado neste Termo seja realizado em total aderência aos preceitos dos capítulos de service desk e gerenciamento de incidentes do suporte aos serviços de TI sob a ótica da ITIL.

O CNEN/CDTN/SETEC utiliza, desde 2021, o software de gerenciamento de serviços de TIC – o GLPI. O GLPI é uma ferramenta de software *ITSM*, *open source* disponível em www.glpi-project.org (acesso em 26/01/2026). A ferramenta é disponibilizada em vários idiomas, inclusive o português-Brasil. É responsabilidade da CONTRATADA a capacitação da sua equipe nos conhecimentos básicos e teóricos da ferramenta e a adequação de seus processos de atendimento conforme a evolução da ferramenta no âmbito da CNEN/CDTN/SETEC. O produto está em constante evolução para uso de todas as suas potencialidades. O GLPI deverá centralizar todas as informações dos atendimentos prestados pela contratada.

A ferramenta deverá conter:

- Registros de todos os atendimentos;
- Acompanhamento dos atendimentos pela equipe da CNEN/CDTN/SETEC e usuários;
- Documentação de roteiros, passos, vídeos e demais informações necessárias para o atendimento de usuários em todos os níveis;
- Cálculos de SLAs, tempos de atendimento previstos e realizados;
- Armazenamento de todos os “scripts” realizados para atendimento, como suas atualizações e controle de versões;
- Consolidação de uma base sólida, única, de fácil entendimento e acesso aos interessados da CNEN/CDTN.
- Todas as informações, processos e documentação armazenada no GLPI é de propriedade da CNEN/CDTN;
- É de responsabilidade da CONTRATADA obter da CNEN/CDTN/SETEC autorização prévia e aprovação das informações a serem cadastradas no GLPI.

A CNEN/CDTN/SETEC realizará repasse de conhecimento sobre as customizações e particularidades da ferramenta utilizada no ambiente aos atendentes, técnicos e analistas da CONTRATADA no uso do Sistema de Demandas no GLPI. A duração estimada do treinamento é de 2 (duas) horas. A CONTRATADA será responsável por replicar o repasse de conhecimento recebido para outros membros da equipe caso houver aumento ou substituição de funcionários.

O fluxo de atendimento de uma demanda se inicia quando um usuário encontra alguma dificuldade tecnológica ou necessita de intervenção para apoio técnico de TI na execução de suas atividades. Nesta situação, o usuário entrará em contato com o *Service Desk* através de contato disponibilizado (e-mail, telefone, acesso web, ou outro implementado). Este deverá ser o único meio de acesso a CNEN/CDTN/SETEC, caracterizando-se como “Ponto único de Contato”. O atendente de nível 1, ao receber a requisição, deverá iniciar imediatamente o atendimento, restaurando a disponibilidade o mais rápido possível.

Observações:

1. Dependendo da complexidade da demanda ou da impossibilidade do atendimento remoto, a demanda poderá ser encaminhada para atendimento presencial executado pelo Nível 2, que interagirá, caso necessário, com os fornecedores e ou prestadores de serviços dos equipamentos.

2. Não sendo resolvida, a demanda será então encaminhada ao Nível 3, onde problemas desconhecidos serão investigados e devolvidos em seguida aos Níveis 1 e 2 para conhecimento e tomada das ações apropriadas quando do surgimento de situação similar no futuro.

3. Uma demanda é concluída quando o esclarecimento, incidente ou problema é resolvido. Após isso, a demanda será encerrada pelo técnico e o respectivo atendimento será avaliado pelo usuário e em seguida validado pela fiscalização do contrato.

4. Os serviços prestados deverão ser realizados em total aderência aos preceitos sobre Service Desk, gerenciamento de incidentes e gerenciamento de problemas da ITIL.

5. Nos casos em que se fizer necessária a remoção do equipamento do usuário para manutenção, a CONTRATADA é responsável pela retirada e recolocação de equipamento, caso se aplique. O equipamento defeituoso deverá ser armazenado no *Service Desk* para eventual retirada pela equipe de manutenção.

6. Em caso de necessidade, e dentro da disponibilidade do CONTRATANTE, a contratada deverá entregar um equipamento em substituição ao equipamento retirado.

7. O transporte de equipamentos, internamente, nas dependências da CNEN/CDTN entre seus diversos prédios e seus andares, terão todos os gastos necessários sob de inteira responsabilidade da CONTRATADA, e deverá ser realizado sempre que necessário. O meio utilizado deverá possuir estrutura adequada para o transporte seguro dos equipamentos da contratante.

8. Os atendimentos classificados com “urgência crítica” que iniciarem seu atendimento ao final do expediente, deverão ser concluídos. Não poderão ser interrompidos antes de sua conclusão. Os tempos excedidos serão objeto de negociação em eventuais abonos de horários, pontos facultativos e/ou dispensas de jornadas.

Todos os eventos, atendimentos e incidentes já conhecidos deverão ter um roteiro de atendimento, a ser utilizado pelos níveis de atendimento. Esses roteiros serão inseridos no Sistema de Demandas e armazenados no Banco de Dados para futuras consultas e atendimentos. Essa inserção deverá ser controlada e aprovada pela CNEN/CDTN/SETEC. Para tanto, a CONTRATADA deverá seguir vários procedimentos padronizados a fim de criar uma base de conhecimento, sólida, de fácil entendimento e acesso aos interessados da CNEN/CDTN/SETEC.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Histórico do contrato atual

Para que pudesse ter uma estimativa de demanda mais assertiva, foi realizada uma análise executiva dos últimos 4 (quatro) anos de vigência do contrato atual, onde foram obtidas as informações a seguir.

Principais destaques - Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear - CDTN

- **Faturamento anual realizado (ajustado)**

  2022: R$ 771.934,59 - queda de R$ 25.565,01 em relação ao valor de referência - SLA médio de 95,6%;

  2023: R$ 881.905,11 - *inclui “Diferença de Retroatividade 1º TA”* - aumento de R$ 7.851,03 em relação ao valor de referência - SLA médio de 97,3%;

  2024: R$ 891.803,92 - queda de R$ 1.798,88 em relação ao valor de referência - SLA médio de 95,9%;

  2025: R$ 903.406,95 - queda de R$ 37.629,93 em relação ao valor de referência - SLA médio de 88,5%;

- **Evolução ano a ano do faturamento (ajustado)**

  2023 vs 2022: +14,2%;

  2024 vs 2023: +1,1%;

  2025 vs 2024: +1,3%. (Cálculo sobre o realizado ajustado acima)

- **Volume de chamados/ano**

  2022: 3.925;

  2023: 2.982;

  2024: 3.644;

  2025: 4.682 (aumento de 28,5% em relação à 2024)

- **Conformidade de SLA (dentro do prazo)**

  Melhor mês: mai/2023 (99,6%);

  Pior mês: abr/2025 (80,5%). Houve 17 (dezessete) meses com SLA < 95% no período total.

Entre 2022–2024, o **SLA médio** permaneceu entre **95 e 97%** e as **glosas** ficaram relativamente contidas, sugerindo estabilidade operacional antes da ruptura de 2025. O contrato cresceu em faturamento mas em 2025 houve aumento forte da demanda (28,5%) combinado a queda relevante de SLA (88,5%) devido ao aumento de chamados para correção de vulnerabilidades de segurança de computadores desktops e notebooks em atendimento à Portaria PR/CNEN Nº 11/2021 (Políticas e Planos Institucionais — Comissão Nacional de Energia Nuclear, acessado em 13/10/2026), que aprovou a Política de Segurança da Informação e Comunicação no Âmbito da CNEN em 2021. A capacidade/recursos do *Service Desk* estava aquém do volume para suportar estas mudanças no mix de complexidade.

Dimensionamento da equipe

A CNEN/CDTN utiliza desde 2015 (contrato nº 005/2015/CDTN/DIGEA) a terceirização dos serviços de suporte. A tabela a seguir reflete a base histórica de pessoal alocado para atendimento a CNEN/CDTN.

Função	Quantidade
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Sênior	1
Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Sênior	3
Técnico de Rede (Telecomunicações) – Pleno	1
Analista de suporte computacional – Sênior	2
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1
Total	**8**

Estimativa da demanda

Da análise apresentada e considerando as mudanças apresentadas no mix de complexidade a partir de 2025 e permanecerá nos próximos anos, a estimativa de demanda será dimensionada com base na quantidade de chamados mensais de 2025.

Caracterização das fontes consultadas

Foi realizado um levantamento do quantitativo mensal de chamados atendidos no ano de 2025, obtido através dos relatório de medição de cada mês, gerados através do sistema GLPi.

Método matemático aplicado para a definição do valor estimado

Para a obtenção do quantitativo de chamados, foram utilizados os critérios estatísticos para avaliação dos valores (média e mediana). A justificativa para a escolha foi sua indicação de acordo com a característica da amostra em questão, considerada mais heterogênea e com um número grande de valores.

Justificativas para a metodologia utilizada

A metodologia foi baseada nos seguintes critérios:

b) Escala: Foram utilizados para a composição da amostra contratações na mesma ordem de grandeza, tolerando-se uma variação de até 50%;

d) Desconsideração de valores: Após o refinamento acima, foram utilizados os seguintes critérios objetivos analisar criticamente os valores obtidos, desconsiderando valores excessivamente baixos e excessivamente elevados, a fim de diminuir a dispersão da amostra de valores e a distorção dos valores finais.

Para esse saneamento, alternadamente e a cada iteração foram eliminados valores:

-50% (setenta por cento) inferiores à mediana dos demais preços formadores do conjunto que determinará o resultado da pesquisa;

-50% (trinta por cento) superiores à mediana dos demais preços formadores do conjunto que determinará o resultado da pesquisa.

A média tende a refletir melhor o conjunto dos dados, pois seu valor computa todos os preços coletados e não despreza qualquer informação coletada, segundo literaturas de referência na área de estatística. Neste contexto, a média é o primeiro critério escolhido para avaliação de um conjunto de dados. Nesse sentido, este foi o primeiro critério usado no caso em específico como medida de tendência central. Com o propósito de levantar alguma suspeita de existirem valores significativamente diferentes do padrão, muito altos ou muito baixos, foi feito o cálculo da mediana como medida de tendência central. A média é fortemente influenciada por valores extremos. Valores significativamente altos ou significativamente baixos podem afetar a média substancialmente, comprometendo os resultados da estimativa. A mediana, por outro lado, tende a ser pouco afetada por valores muito diferentes do padrão.

A mediana também pode ser chamada de quartil: "mais precisamente ela é chamada de Segundo Quartil". Dessa forma, os quartis dividem a amostra em quatro partes iguais, delimitados pelos valores mínimo e máximo e pelos marcos de 25%, 50% e 75% de uma amostra ordenada.

Dos cálculos, pode-se notar que a diferença de valores entre a média e a mediana é considerável, representando um aumento de mais de 20% no preço estimado, se adotada a média em detrimento da mediana. Tal diferença deve-se ao fato da média ficar distorcida quando a amostra tem baixa homogeneidade, que neste caso é medida por meio do cálculo do coeficiente de variação (CV).

O coeficiente de variação calcula a taxa de dispersão dos dados, isto é, grau de afastamento daquele valor em relação à média do conjunto a que pertence, razão pela qual seu resultado é dado em porcentagem (%). Sendo assim, quanto menor o CV mais homogêneo será o conjunto dos valores analisados. Se o CV estiver abaixo do limite de 25%, pode-se assumir que os valores apresentados não possuem discrepâncias ou valores fora do padrão.

Da análise realizada considerando o período de 2025, chegou-se nos seguintes valores:

- Média: 390,17 chamados/mês

- Mediana: 390 chamados/mês
- Desvio padrão (amostral): 75,25 chamados/mês
- Coeficiente de variação (CV): 19,29%
- Intervalo avaliado: 12 (doze) meses
- Menor valor: 267 chamados/mês
- Maior valor: 497 chamados/mês

Para o caso em específico, a análise não apresentou discrepância entre os valores. O valores médio e a mediana ficaram muito próximos e o CV ficou abaixo do limite de 25%. Sendo assim, foi considerado o valor médio.

A quantidade média de chamados atendidos por mês está em 390 (trezentos e noventa).

A central de atendimento recebe uma média estimada de 20 (vinte) ligações telefônicas/dia.

Considerando o aumento das atividades a serem atendidas, a adequação ao modelo proposto pela SGD/ME, o aumento da necessidade da equipe própria da CNEN/CDTN/SETEC em focar no apoio às áreas de negócio da CNEN/CDTN e conforme o estudo acima, é necessária a seguinte composição:

Função	Quantidade
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Sênior	1
Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Sênior	3
Técnico de Rede (Telecomunicações) – Pleno	1
Analista de suporte computacional – Sênior	2
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1
Total	**8**

Cabe ressaltar que os quantitativos apresentados é uma estimativa baseada em dados históricos uma vez que não se trata de uma contratação de postos de trabalho. Ademais, deverá ser considerado nessa contratação as seguintes ações:

- gatilhos de reforço em meses críticos;
- Se futuramente algum mês estiver fora desse intervalo, abrir um **incidente de capacidade** (verificação de escala/ausências, mudanças no mix de chamados, eventos sazonais) e registrar **plano de mitigação**;
- Para **meses acima** do limite superior, avaliar **reforço temporário** e/ou **automação** nas categorias de maior volume.

Perfis dos profissionais

Os perfis selecionados para o contrato atendem ao disposto Portaria SGD/ME nº 1.070 e suas alterações.

ID	Cód. CBO	Perfil	Experiência mínima	Justificativa da experiência exigida	Vinculação às atividades
			Demonstrar boa capacidade de executar tarefas mais complexas,	A atuação deste profissional envolve o atendimento de incidentes e requisições relacionados a estações de trabalho, sistemas corporativos, serviços de rede, autenticação, recursos de impressão e demais ativos de TIC utilizados pelos usuários. Em razão da necessidade de diagnóstico e	- Atendimento de incidentes de alta complexidade; - Suporte avançado a sistemas e infraestrutura de usuário final; - Tratamento de problemas recorrentes; - Apoio técnico aos demais atendentes; - Atuação em situações críticas

1	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	mas também de planejamento e liderança. É exigido um nível maior de maturidade técnica e emocional, além de se esperar que tenha boa assertividade em tomada de decisões. bom tomador de decisões. Experiência mínima de 7 anos.	resolução de ocorrências de elevada complexidade, muitas vezes sem escalonamento prévio e com impacto direto na continuidade das atividades institucionais, exige-se experiência mínima de 7 anos. A experiência ampliada busca assegurar capacidade de análise crítica, autonomia técnica, redução do tempo de resolução de incidentes e apoio aos demais integrantes da equipe técnica.	que possam afetar a continuidade dos serviços.
2	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas mais complexas, mas também de planejamento e liderança. É exigido um nível maior de maturidade técnica e emocional, além de se esperar que tenha boa assertividade em tomada de decisões. bom tomador de decisões. Experiência mínima de 7 anos.	A manutenção de equipamentos computacionais exige conhecimento aprofundado em diagnóstico de falhas de hardware, substituição de componentes, compatibilidade tecnológica e recuperação de equipamentos críticos para o ambiente institucional. A experiência mínima de 7 anos é necessária para assegurar elevada taxa de solução em primeiro atendimento e minimizar indisponibilidades.	- Diagnóstico avançado de falhas em equipamentos; - Manutenção corretiva e preventiva; - Recuperação de equipamentos críticos; Instalação e substituição de componentes; - Emissão de pareceres técnicos sobre reparo ou descarte.
				O gerente será responsável pela coordenação	- Coordenação da equipe técnica;

3	1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas mais complexas, mas também de planejamento e liderança. É exigido um nível maior de maturidade técnica e emocional, além de se esperar que tenha boa assertividade em tomada de decisões. bom tomador de decisões. Experiência mínima de 8 anos.	operacional da execução contratual, gestão de indicadores, acompanhamento dos níveis de serviço, planejamento das atividades e interlocução com a fiscalização do contrato. A experiência mínima de 8 anos visa assegurar capacidade comprovada para conduzir equipes técnicas multidisciplinares e gerenciar serviços críticos de TIC.	- Gestão de níveis de serviço (SLA); - Planejamento operacional da execução contratual; - Produção de relatórios gerenciais; - Interface entre contratada e contratante; Gestão de riscos e tratamento de não conformidades.
4	2124-20	Analista de suporte computacional Sênior	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas mais complexas, mas também de planejamento e liderança. É exigido um nível maior de maturidade técnica e emocional, além de se esperar que tenha boa assertividade em tomada de decisões. bom tomador de decisões. Experiência mínima de 7 anos.	O cargo demanda análise de ambientes tecnológicos, investigação de causas-raiz, tratamento de problemas complexos e suporte especializado a soluções corporativas. A experiência superior ao mínimo de referência justifica-se pela necessidade de atuação em ambientes heterogêneos, com múltiplas integrações e requisitos de disponibilidade.	- Análise e tratamento de problemas complexos; - Identificação de causa-raiz de incidentes; - Apoio técnico especializado às equipes de suporte; - Elaboração de procedimentos e documentação técnica; - Atuação em mudanças e melhorias dos serviços de TIC.
				A administração e manutenção dos recursos de comunicação de dados exigem conhecimento prático em redes locais, cabeamento	- Instalação e configuração de equipamentos de rede; - Diagnóstico e correção de falhas de conectividade;

5	3133-10	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	Demonstrar capacidade de executar tarefas complexas, com bom nível de maturidade técnica e emocional. Experiência mínima de 5 anos.	estruturado, conectividade, equipamentos ativos e diagnóstico de falhas de comunicação. A exigência de 5 anos tem por objetivo garantir capacidade de atuação autônoma na identificação e correção de falhas que possam comprometer a disponibilidade dos serviços.	- Manutenção de cabeamento estruturado; - Apoio na gestão da infraestrutura de telecomunicações; - Monitoramento e suporte à disponibilidade dos enlaces e redes locais.

Requisitos de experiência profissional

Perfil	Requisitos
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Certificações técnicas: Itil foundation v3 ou superior; HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician Nível superior completo, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	Certificações técnicas: Itil foundation v3 ou superior; HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician Nível superior completo, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação Sênior	Certificações técnicas: Itil foundation v3 ou superior; HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician HDI SCM – Support Center Manager Nível superior completo, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.
	Certificações técnicas: Itil foundation v3 ou superior;

Analista de suporte computacional Sênior	Curso Microsoft Windows Server 2019 ou Certificação Microsoft para administração de infraestrutura híbrida ou equivalente Curso Linux (mínimo de 80 horas) ou Certificação LPI, CompTIA, Red Hat ou Linux Foundation HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician Nível superior completo, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.
Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	Certificações técnicas: Itil foundation v3 ou superior; HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician Certificação Furukawa FCP ou Curso Oficial Furukawa ou equivalente de outro fabricante. Nível superior completo, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.

Observação:

1. Serão aceitos certificados de outras instituições distintas da HDI, mas deverá constar ementa com conteúdo de pelo menos 75% similar ao da HDI. O certificado equivalente não poderá ser expedido pela própria licitante.

2. A apresentação das certificações poderá ser realizada em até 90 (noventa) dias corridos após o início da prestação do serviço e em até 60 (sessenta) dias corridos no caso de substituição de profissionais.

3. As certificações não poderão ser apresentadas de forma acumulativa por um único profissional. Tal situação decorre da necessidade de atendimento dos chamados/demandas pelo profissional que apresenta a certificação relacionada. Sabemos que um único profissional não tem capacidade de atender sozinho todos as demandas/chamados de uma coordenação. Caso os chamados pudessem ser atendidos por profissional não certificado naquela tecnologia/serviço/produto/área, não faria sentido pedir certificação. A certificação não necessariamente garante qualidade no atendimento, mas é um dentre vários aspectos que pode influenciar positivamente no alcance da qualidade desejada.

Parcelamento da Solução de TI

A contratação será conduzida em grupo/lote único em virtude das características dos serviços que serão contratados, sendo essa forma de contratação a mais usual na Administração Pública Federal (APF).

Conforme o artigo 40, §§ 1° e 2°, da Lei 14.133/2021, *in verbis*:

> ***"LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021***
>
> *(...)*
>
> *Art. 40. O planejamento de compras deverá considerar a expectativa de consumo anual e observar o seguinte:*
>
> *V - atendimento aos princípios:*
>
> *(...)*
>
> *b) do parcelamento, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso;*
>
> *(...)*
>
> *§ 2º Na aplicação do princípio do parcelamento, referente às compras, deverão ser considerados:*
>
> *I - a viabilidade da divisão do objeto em lotes;*
>
> *II - o aproveitamento das peculiaridades do mercado local, com vistas à economicidade, sempre que possível, desde que atendidos os parâmetros de qualidade; e*
>
> *III - o dever de buscar a ampliação da competição e de evitar a concentração de mercado.*
>
> *§ 3º O parcelamento não será adotado quando:*

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

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

(...)

Art. 47. As licitações de serviços atenderão aos princípios:

I - da padronização, considerada a compatibilidade de especificações estéticas, técnicas ou de desempenho;

II - do parcelamento, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso.

§ 1º Na aplicação do princípio do parcelamento deverão ser considerados:

I - a responsabilidade técnica;

II - o custo para a Administração de vários contratos frente às vantagens da redução de custos, com divisão do objeto em itens;

III - o dever de buscar a ampliação da competição e de evitar a concentração de mercado."

Considerando que o serviço a ser contratado se trata de solução integrada, qual seja, serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, entende-se pela inviabilidade de sua divisão em lotes diferentes. Tal opção acarretaria não só despadronização na prestação dos serviços, bem como a ineficácia operacional, uma vez que os processos de gerenciamento de serviços percorrem todos os níveis de atendimento (1º, 2º e 3º) e precisam ser otimizados considerando-se a correlação entre esses níveis. Dessa feita, será realizado processo licitatório em lote único.
A realização de contratação em grupo/lote único é técnica e economicamente viável, não gera perda de economia de escala e, como já é prática consolidada no mercado, não restringe a competitividade no certame.
Ainda a existência de apenas um contrato favorece a:

- Racionalização das atividades administrativas - vários fornecedores demandariam a gestão e fiscalização de vários instrumentos contratuais e maior alocação de tempo e/ou recursos humanos;
- Racionalização da gestão operacional dos serviços - vários fornecedores poderiam utilizar soluções distintas de gestão, monitoramento do ambiente e de gerenciamento de serviços dificultando o processo de controle unificado da infraestrutura. A dificuldade na gestão operacional dos serviços é observada pela equipe técnica da CNEN, em decorrência de cada unidade possui seu próprio contrato, o que dificulta, por exemplo, o apoio de um especialista de uma unidade para atender outra.

A existência de apenas um contrato condiz, também, com o nível de maturidade de processos e de gestão em TI da CNEN, que se encontra baixo neste quisito.

As justificativas acima visam atender ao normatizado no art. 12, inciso I do §2° da Instrução Normativa (IN) nº 94, de 23 de dezembro de 2022, *in verbis:*

"Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022
(...)

Art. 12. O Termo de Referência ou Projeto Básico será elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação a partir do Estudo Técnico Preliminar da Contratação, incluindo, no mínimo, as seguintes informações:
(...)
§ 2º A Equipe de Planejamento da Contratação avaliará a viabilidade de:
I - realizar o parcelamento da solução de TIC a ser contratada, em tantos itens quanto se comprovarem tecnicamente viável e economicamente vantajoso, observado o disposto nos §§ 2º e 3º do art. 40 e § 1º do art. 47 da Lei nº 14.133, de 2021, justificando-se a decisão de parcelamento ou não da solução; e

(...)

II - permitir consórcio ou subcontratação da solução de TIC, observado o disposto nos arts. 15 e 122 da Lei nº 14.133, de 2021, justificando-se a decisão."

8. Levantamento de soluções

Os serviços a serem contratados são serviços passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções da CNEN/CDTN. Estes serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC. Os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são considerados soluções de TIC e serão orientados pelos dispositivos constantes da IN. 94/2022 SGD/ME. A portaria SGD/ME 1.070 e suas alterações padronizou o modelo desta contratação, fixando o pagamento por valor fixo mensal, vinculado a níveis mínimos de qualidade de serviços. Dessa forma, os serviços a serem contratados se enquadram como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou da entidade

9. Análise comparativa de soluções

A instrução Normativa 94 de 23 de dezembro de 2022 SGD/ME, Inciso II, art. 11, estabelece a análise comparativa de soluções como obrigatório. A tabela a seguir são realizadas as considerações comparativas das possíveis soluções.

Solução baseada em	Características da opção
Execução direta	Neste cenário a CNEN/CDTN realizaria a atividade de modernização da gestão dos serviços de TIC por meio de execução direta. No entanto, os servidores da área de TI atuam a maior parte do tempo em atividades de planejamento, coordenação, supervisão e controle. Em conformidade ao Decreto Federal 9.507/18, de 21 de setembro de 2018. " Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços: I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;" Ainda em relação do Decreto Federal 9.507/18 tem-se: “Art. 2º Ato do Ministro de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão estabelecerá os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação. Art 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços: I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle; II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias; III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal. § 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado. Portanto, o serviço em contratação será preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação. O mesmo comportamento já era previsto no Parágrafo 7º do Art 10 do Decreto-Lei Nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. "§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução."
Posto de trabalho com aferição de resultado	A alocação de posto de trabalho pago por presencialidade não é recomendada. No posto de trabalho de forma pura, não se tem garantia de entrega. O pagamento se dá em razão da disponibilidade do profissional pela CONTRATADA. Muitas vezes o pagamento ocorre sem as devidas entregas. A empresa não é remunerada pelo que efetivamente executou. Esse desequilíbrio entre entrega e remuneração é desaprovada pelo TCU. É o chamado paradoxo lucro-incompetência. Esta solução de forma pura não foi cogitada para nenhum cenário. A disponibilização do posto de trabalho sem os resultados esperados dá causa a decréscimo no pagamento. Os resultados devem ser definidos. Esta evolução do posto de trabalho pode ser utilizada em situações excepcionais, desde que devidamente justificada.

Valor fixo mensal + NMSE + indicadores	Neste tipo de solução, a CONTRATANTE realiza a remuneração por meio de valor fixo mensal, com decréscimo no pagamento no caso de não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE, indicadores de desempenho e qualidade definidos. Pela descrição é possível verificar que esta solução privilegia a qualidade dos serviços prestados. O modelo está de acordo com o entendimento fixado na Súmula TCU nº 269, de que "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 (...)" Nesta métrica é criado um catálogo de serviço com os respetivos NMSEs, bem como indicadores de desempenho e qualidade, definidos em contrato, que deverão ser observados. O referido modelo não privilegia a ineficiência, uma vez que a empresa contratada buscará ser eficiente para garantir a remuneração máxima contratada.
Serviço com pagamento unitário	Neste cenário verifica-se aderência ao Decreto-Lei Nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. "§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução." E ao Decreto Federal 9.507/18, de 21 de setembro de 2018: " Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços: I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;" Ainda em relação do Decreto Federal 9.507/18 tem-se: “Art. 2º Ato do Ministro de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão estabelecerá os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação. Art 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços: I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle; II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias; III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal. § 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado.
	A métrica UST, é comumente utilizada em contratos que envolvem diferentes serviços de TIC com complexidades diversas, permitindo o controle e a precificação de serviços definidos contratualmente, bem como a mensuração do esforço em situações ou problemas previamente conhecidos, que requer, uma criteriosa definição de catálogo, perfis profissionais, complexidade de tarefas e tempo estimado para sua execução. É uma métrica de difícil gestão, e que exige maior nível de maturidade dos órgãos contratantes. Sua complexidade traz riscos para os órgãos que a adotam. Importante destacar que além da Súmula 269 do TCU, os acórdãos recentes, nº 2.037/2019 - TCU - Plenário e nº 1508/2020-TCU-Plenário demonstraram contratações de TIC, baseadas em UST, com diversas inconsistências. Na oportunidade dos Acórdãos apontou, dentre outros, que:

UST	1. A métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI; 2. Avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha; 3. Os serviços especificados no Catálogo de Serviços devem estar diretamente vinculados aos resultados esperados da contratação, não se permitindo o pagamento individualizado por serviços intermediários; 4. Para a suficiente caracterização do serviço a ser licitado (Lei 10.520/2002, art. 3º, II), o respectivo Termo de Referência ou o Catálogo de Serviços devem conter, no mínimo, os seguintes elementos: nome do serviço, descrição detalhada do serviço, dos respectivos entregáveis e atividades, qualificação dos profissionais necessários, esforço necessário à execução dos serviços, prazo e quantitativo estimado; Esta métrica busca objetividade entre entrega e remuneração e demanda rígida fiscalização contratual. Atuação negligente pode permitir que entregas aceitas tacitamente pelo órgão permitam pagamentos indevidos, gerando prejuízo ao erário.

O serviço por “pagamento unitário” acima descrito, não se aplica ao objeto desta contratação por se tratar de modelo utilizado na construção civil (a empreitada por preço unitário consiste na contratação da execução da obra ou do serviço por preço certo de unidades determinadas). A comparação a seguir não tratou desta modalidade.

Item	Descrição	Solução 1 Posto de trabalho com aferição de resultados	Solução 2 Valor fixo mensal + NMSE + indicadores	Solução 3 UST
1	Serviço de Gestão de Central de Serviços (nível 1), com atendimento remoto.	Contratação de Serviço de Atendimento Técnico nível 1 com alocação de postos de trabalho. A prestação do serviço contemplará a operação da ferramenta de GSTI (Gerenciamento de Suporte Técnico de TI) e gestão da central de serviços com salvaguarda das melhores práticas da biblioteca ITIL. Com avaliação mensal do alcance do NMSE, indicadores de desempenho e qualidade definidos. Métrica: Remuneração por posto de trabalho vinculado à resultado. Conforme mencionado anteriormente neste documento, posto de trabalho com aferição de resultados é aceito, pelos órgãos de controle, desde que exista uma situação peculiar que assim requeira.	Contratação de Serviço de Atendimento Técnico nível 1 com atendimento remoto. A prestação do serviço contemplará a operação da ferramenta de GSTI (Gerenciamento de Suporte Técnico de TI) e gestão da central de serviços com salvaguarda das melhores práticas da biblioteca ITIL. Com avaliação mensal do alcance do NMSE, indicadores de desempenho e qualidade definidos. Métrica: Remuneração por valor fixo mensal podendo ser glosado em caso de não atingimento dos níveis acordados e indicadores.	Contratação de Serviço de Atendimento Técnico nível 1 com atendimento remoto. A prestação do serviço contemplará a operação da ferramenta de GSTI (Gerenciamento de Suporte Técnico de TI) e gestão da central de serviços com salvaguarda das melhores práticas da biblioteca ITIL. Com avaliação mensal do alcance do NMSE, indicadores de desempenho e qualidade definidos. Adoção de UST com avaliação mensal do NMSE dos chamados, do atingimento das metas de disponibilidades definidas e qualidade. Métrica: Remuneração baseada em UST (Unidade de Suporte Técnico). Embora a UST demande alguns cuidados, caso o TCO demonstre vantajosidade financeira, é possível aplicá-lo. Esta forma de remuneração tem sido cautelosamente analisada pelos Órgãos de Controle, que nos últimos tempos alertam quanto a correta utilização e riscos inerentes. Sabe-se que a adoção de remuneração baseada em UST geram discórdias com o fornecedor, pois a contratada tem interesse no maior valor para emissão de OS possível. Adicionalmente, o catálogo de serviço precisa ser muito bem definido

		O caso concreto permite que outros modelos de remuneração sejam adotados. Desta forma, realizamos maiores comparações entre a remuneração por meio de "valor fixo mensal + NMSE + indicadores"	Este cenário é viável e será comparado à remuneração em UST por meio do TCO.	No entanto, aplicando o preconizado pelos Órgãos de Controle, é possível ter o pagamento em conformidade com os resultados. Não restando dúvidas que demandará maior esforço na fiscalização contratual se comparado aos demais cenários. Os pontos negativos desta forma de remuneração não são suficientes para descartá-lo, mas para fazer sua correta utilização.

Considerando que a portaria SGD/ME nº 1.070 de 1º de junho de 2023 e suas alterações padronizou o modelo de contratação de serviços, que passa a ser por pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e o modelo proposto atende às necessidades da CNEN/CDTN.

Opções similares em outros órgãos

Foram identificadas soluções similares por outros órgãos da administração pública. Os valores apresentados são similares à contratação da CNEN /CDTN.

Descrição	Órgão/Entidade	Nº Pregão	UASG	Objeto	Remuneração	Quantidade	Forma atendimento	Valor
Central de Serviços de TIC	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSERH/HC-UFPE	Pregão Eletrônico Nº 90068 /2025	155022	Contratação de empresa especializada para prestar serviços continuados de operação de central de serviços (service desk) na área de tecnologia da informação e comunicação - tic, mediante o fornecimento de suporte e atendimento técnico aos usuários de tic do hospital das clínicas da universidade federal de pernambuco - filial ebserh (hc-ufpe /ebserh).	Valor fixo mensal com aferição de resultados	24 meses	Remoto e presencial	R$ 3.357.600,00
Central de Serviços de TIC - Central de Serviços de TIC - Atendimento ao usuário Níveis 1 e 2. Unidade de Medida: Val /mês. Quantidade: 24 meses.	Ministério da Justiça de Segurança Pública - MJSP	Pregão Eletrônico Nº 90012 /2025	200005	Contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação (TIC), com remuneração mensal fixa, condicionada ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviço, conforme condições e	Valor fixo mensal com aferição de resultados	24 meses	Remoto e presencial	R$ 5.034.720,00

				exigências estabelecidas no Edital.				
Central de Serviços e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - IPHAN	Pregão Eletrônico Nº 90009 /2025	343026	Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários, por meio de modelo de pagamentofixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, cujo valor estimado baseia-se nas quantidadese perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços, para atender as necessidades do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - Iphan.	Valor fixo mensal com aferição de resultados	24 meses	Remoto e presencial	R$ 7.536.000,00

As pesquisas para identificação de contratações com cenários semelhantes foram realizadas no módulo Pesquisa de Preços da plataforma Compras.gov e no Portal Nacional de Contratações Públicas do Governo Federal.

Foram considerados os contratos do EBSERH/HC-UFPE, MJSP e IPHAN. As atividades se assemelham às atividades delineadas pela CNEN/CDTN. As contratações citadas dispensam o uso de mão de obra exclusiva. Todas definiram remuneração mensal considerando aferição de resultados. Em dois Órgãos os profissionais atuarão a partir das dependências dos Órgãos ou entidades. Apresentaram vigência contratual de 24 (vinte e quatro) meses.

Analisando-se os projetos similares realizados por outros órgãos da Administração Pública Federal, observa que os órgãos contrataram serviços semelhantes aos planejados pela CNEN/CDTN. Considerando que a planilha acima apresenta vários aspectos relacionados às contratações, como: objeto, formatação da prestação do serviço, forma de remuneração e de atendimento, período da vigência contratual, dentre outros. É natural as diferenças no tratamento de aspectos pelos órgãos, que possuem realidades, necessidades, experiências e arquiteturas tecnológicas diferentes. Considerando que a portaria SGD/ME 1.070 de 1º de junho de 2023 e suas alterações padronizou para todos os órgãos do SISP o modelo de cálculo, as comparações se aplicam para avaliação dos serviços.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

O serviço por “pagamento unitário” acima descrito, não se aplica ao objeto desta contratação por se tratar de modelo utilizado na construção civil (a empreitada por preço unitário consiste na contratação da execução da obra ou do serviço por preço certo de unidades determinadas). A comparação a seguir não tratou desta modalidade.

O serviço por "execução direta" acima descrito, também não se aplica ao objeto desta contratação devi a que os servidores já estão concentrados em tarefas de planejamento e gestão, em conformidade ao Decreto Federal 9.507/18, de 21 de setembro de 2018.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

Não será realizado TCO para este item em razão de termos levantados 3 cenários: execução direta, "valor fixo mensal + NMSE + indicadores" e UST. O primeiro cenário poderia ser adotado em último caso, embora viável não é o ideal. O cenário 2 é possível e se mostra mais vantajoso em relação ao primeiro por permitir que a CNEN/CDTN tenha dentre outros benefícios um monitoramento mais robusto e segue a portaria SGD/ME 1.070 e suas

alterações. O cenário 3 não será adotado, em razão dos problemas de se monitorar ambiente por UST, onde não se tem um entregável demonstrando que aquele serviço de fato foi executado.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

A solução escolhida apresenta-se no modelo de Contratação de serviço por valor fixo mensal + NMSE + indicadores. Justifica-se devido à sua viabilidade e recomendação da portaria SGD/ME 1.070, de 1º de junho de 2023 e suas alterações.

Softwares disponíveis ao contratado

A CNEN/CDTN/SETEC utiliza o software de ITSM, open source, GLPI (disponível em www.glpi-project.org – acesso em 05/02/2026). É responsabilidade da contratada a capacitação da sua equipe nos conhecimentos básicos e teóricos da ferramenta que prestará serviços. Todos os eventos ocorridos na execução do contrato deverão estar registrados no GLPI.

Padrões do governo

As políticas, modelos e padrões do governo referentes a exemplo do ePing, eMag, ePwg, ICP-Brasil e e-ARQ Brasil, não são aplicáveis ao atendimento desta contratação.

Necessidades de adequação

A CNEN/CDTN disponibilizará à CONTRATADA o espaço físico (escritório, laboratório, mobiliário etc.) e infraestrutura tecnológica básica (estações de trabalho, acesso ao software automatizado de chamados, acesso à Internet e telefones fixos) adequada e necessária à prestação dos serviços, ficando a critério da CONTRATADA as suas utilizações.

1. Para execução deste contrato, inicialmente, será disponibilizado:

1. Uma (1) estação de trabalho de propriedade da CNEN/CDTN, com acesso a rede local e a internet (conforme a necessidade, outras estações poderão ser disponibilizadas.;

2. Software de gerenciamento de serviços de TI – Service Desk para gerenciamento de incidentes e requisições;

3. Linhas telefônicas e aparelhos necessários aos atendimentos de 1º. Nível e demais necessidades da CNEN/CDTN.

Todo e qualquer material disponibilizado à CONTRATADA durante a execução do contrato deverá ser devolvido, sob protocolo e declaração formal de que não ficou de posse de nenhum tipo de material de propriedade da CNEN/CDTN ao encerramento do contrato. Aplica-se a informações, softwares, manuais, documentações técnicas criadas ou não pela CONTRATADA, assim como qualquer tipo de ativo.

A CONTRATADA é responsável por disponibilizar os seguintes materiais:

1. *headset*, para os atendentes de 1º. nível, permitindo que operem com as mãos livres para digitações no sistema;
2. kit básico de ferramentas (chaves de fenda, Philips, Torx®, e outras que se fizeram necessárias) para permitir abertura de gabinetes de computadores.

Modelos de prestações de serviços

Considerando que a portaria SGD/ME 1.070, de 1º de junho de 2023 e suas alterações padronizou para todos os órgãos do SISP o modelo por categoria de serviços, a avaliação de opções similares em outros órgãos fica prejudicada.

Tipos de solução

Considerando que a portaria SGD/ME 1.070, de 1º de junho de 2023 e suas alterações padronizou para todos os órgãos do SISP o mesmo tipo de solução, a avaliação de fica prejudicada e não se aplica ao serviço a ser contratado.

Métricas de prestação dos serviços

Os níveis mínimos de serviço - NMS são regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pela contratada na prestação dos serviços. Conforme dito anteriormente, o grau de exigência dos níveis mínimos de serviço pode trazer impactos à prestação do serviço, como no dimensionamento da equipe necessária à execução das atividades. O dimensionamento da equipe para atender aos níveis mínimos de qualidade de serviços é de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

A gestão adequada dos níveis de serviço tem como objetivo:

a) assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pelo contratante;

b) fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pela contratada;

c) viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pela contratada; e

d) aferir o desempenho da contratada, que deverá prestar os serviços de modo efetivo e com a qualidade mínima desejada, de modo que sua remuneração devida esteja de acordo com o cumprimento dos termos contratuais e com base na satisfação das expectativas dos clientes e usuários do contratante.

Critérios Gerais

Para permitir que a Gestão Contratual esteja alinhada com a Gestão da Qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores mínimos para a execução dos serviços contratados.

Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI – GLPI.

Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de níveis mínimos de serviços estão subdivididos em indicadores

de Desempenho e indicadores de Atendimento e encontram-se detalhados a seguir:

Nome: Quantidade de chamados (requisições e incidentes atendidos no prazo)	
Finalidade:	Controlar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo.
Meta a cumprir:	Maior ou igual a 95%
Instrumento de medição:	Controles do GLPI
Forma de acompanhamento:	Relatórios de monitoramento
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	(Total de chamados atendidos dentro do prazo/total de chamados aberto no mês) x 100
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Observações:	

Nome: Taxa de resolução em 1º nível	
Finalidade:	Medir a assertividade de atendimento
Meta a cumprir:	>= 80%

Instrumento de medição:	Controles do GLPI
Forma de acompanhamento:	Relatórios de monitoramento
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela equipe de atendimento) x 100 %
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Observações:	

Nome: Índice de reabertura de chamados	
Finalidade:	Medir a precisão do atendimento ou retrabalho
Meta a cumprir:	<= 1%
Instrumento de medição:	Controles no GLPI
Forma de acompanhamento:	Relatório de monitoramento
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
Observações:	

Nome: Índice de Satisfação do Usuário	

Finalidade:	Medir a satisfação média dos clientes no atendimento recebido
Meta a cumprir:	>= 4 pontos
Instrumento de medição:	Controles do GLPI
Forma de acompanhamento:	Relatório mensal
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	ISU = ΣNA / ΣCFM Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários ΣNA: Total das Notas de Avaliação ΣCFM: Total de Chamados Fechados no Mês
Início vigência:	60 dias após assinatura do contrato
Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Observações:	Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculos do ISU, receberão nota 4 (quatro).

Nome: Backlog	
Finalidade:	Indicar a evolução do backlog de Incidentes/Requisições, ou seja, o que ainda não foi resolvido no período avaliado
Meta a cumprir:	<= a 15% dos incidentes/requisições recebidos
Instrumento de medição:	Controles do GLPI
Forma de acompanhamento:	Relatório mensal
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	% Backlog= (Quantidade de Incidentes e Requisições abertos vencidos / Quantidade Total de Incidentes e Requisições abertos) * 100
Início vigência:	60 dias após assinatura do contrato

Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
Observações:	

Os prazos para atendimento estão listados na tabela a seguir: Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições;

Prioridade	Tempo de início do tratamento do chamado	Tempo máximo para a solução do chamado
1	Em até 5 minutos	Em até 48 h ou em data posterior programada
2	Em até 5 minutos	Em até 24 h ou em data posterior programada
3	Em até 5 minutos	Em até 6 horas
4	Em até 5 minutos	Em até 4 horas
5	Em até 5 minutos	Em até 2 horas
6	Em até 5 minutos	Em até 1 hora
7	Em até 5 minutos	Em até 30 min

O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes. O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme resultado obtido e decrementado (cumulativamente) quando não forem atingidas as metas exigidas;

Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na tabela a seguir: Indicadores de Atendimento, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Grau	Ocorrência
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Indicadores de Atendimento, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

A cada 10 (dez) pontos (soma dos graus) acumulados será descontado 1% (um por cento) do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.

As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à CONTRATADA.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
IA01	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2
IA02	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
IA03	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de governança de serviços de TI.	Por ocorrência	5
IA04	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
IA05	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2
IA06	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	5
IA07	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
IA08	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
IA09	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	5
IA010	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por movo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	5
IA011	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por movo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	5
IA012	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	5
IA013	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
IA014	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	3

IA015	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades das equipes de Service Desk	Por ocorrência	1
IA016	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	1
IA017	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5
IA018	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	1
IA019	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5
IA020	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	4
IA021	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	5
IA022	Deixar de realizar avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	4
IA023	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
IA024	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	4
IA025	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	4
IA026	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços	Por ocorrência	5
IA027	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
IA028	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por dia de atraso	5
IA029	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	4
IA030	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	5

IA031	Deixar a área especializada sem a designação do respectivo supervisor.	Por dia completo	5
IA032	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	3
IA033	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para Cada Profissional	5
IA034	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
IA035	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
IA036	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
IA037	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
IA038	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
IA039	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	20
IA040	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por ocorrência	5
IA041	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10

IA042	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
IA043	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
IA044	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
IA045	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
IA046	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de rede e conectividade	Por ocorrência	10
IA047	Deixar de apresentar ao CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
IA048	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
IA049	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	5

No IA02, entende-se por “incidentes repetitivos” aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

Os chamados técnicos somente poderão serão encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

Critérios de atendimento

É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentados pela CNEN/CDTN.

Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela CNEN/CDTN, considerando-se:

IMPACTO	O impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI da CNEN/CTDN. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de usuários/clientes afetados;
URGÊNCIA	A urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo;
EMERGÊNCIA	A emergência é caracterizada por uma necessidade de alto impacto, alta prioridade.
PRIORIDADE	A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

Critérios gerais para determinação do impacto e urgência de cada solicitação:

Impacto	Critérios
Altíssimo	Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CNEN/CDTN; Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis; Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população; Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alto	Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização; Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário); O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários; O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão; Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
	O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação;

Baixo	O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência; A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário; A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Critérios para definição da urgência das solicitações

Urgência	Fatos determinantes
Crítica	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo; O sistema ou recurso é crítico ou sensível; Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alta	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; O sistema ou recurso é essencial.
Média	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível; Definido para usuários comuns.
Baixa	Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

Os critérios definidos nas tabelas são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (GLPI).

A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da tabela a seguir.

Impacto	Urgência			
	Critica	Alta	Média	Baixa
Altíssimo	5	5	4	4
Alto	5	4	4	3
Elevado	4	4	3	2
Médio	4	3	2	1
Baixo	4	3	1	1

A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e deverá ser definida na ferramenta de requisição de serviço uma data para sua execução.

O Tempo de Início de Tratamento do Chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

No caso de a requisição ser feita por chamada telefônica, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).

O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

O Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema.

No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 17:01 horas e 07:59 horas) não será considerado para efeito do cálculo do TMS. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, são acordados conforme acordo com o nível de prioridade de atendimento.

Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser acionada a equipe de Apoio aos processos ITIL para análise do problema que provocou o (s) incidente (s) e para a busca da sua causa raiz.

Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 10 dez usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "críticos", não importando a natureza do serviço afetado.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R$): 2.318.513,52

Para a estimativa do custo total de aquisição, deve-se utilizar os valores definidos pela SGD para fins de definição do valor salarial de referência. A adoção desses valores supre a necessidade da realização de procedimentos específicos de pesquisa de preços dos itens relacionados aos perfis profissionais (portaria SGD/ME nº 1.070, de 1º de junho de 2023 item 10.8 e seguintes).

A pesquisa de preços, para salário de referência, é publicada periodicamente pela SGD e segue todos os requisitos constantes na 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.

Ao aplicarmos a planilha sugerida pela SGD, chega-se ao valor final estimado (portaria SGD/ME nº 1.070, de 1º de junho de 2023 item 11.1 e seguintes).

Item 01 – Serviços de Service Desk e Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC

"O FatorK adotado neste Termo de Referência segue as determinações da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas atualizações, constituindo coeficiente padronizado obrigatório para composição do custo total mensal do serviço. Esse fator engloba encargos sociais, trabalhistas indiretos, despesas administrativas, estrutura organizacional, ferramentas tecnológicas, gestão de riscos e margem de lucro, cuja mensuração individualizada é inviável e desnecessária, conforme metodologia de pesquisa consolidada pelo órgão central do SISP. Assim, o uso do FatorK assegura conformidade normativa, equilíbrio econômico-financeiro, prevenção de preços inexequíveis e aderência ao modelo de contratação baseado em pagamento mensal fixo atrelado a níveis mínimos de serviço."

Fundamentação normativa

A Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 estabelece que a definição do valor de referência da contratação deve ser baseada na pesquisa salarial (Sp) e no FatorK, ambos previstos em seu Anexo II como elementos obrigatórios da formação de preços para o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC.
A mesma Portaria, bem como as atualizações de 2024 (Portaria 6.680) e 2025 (Portaria 6.055), reafirmam que o modelo é estruturado sobre:

valores de referência padronizados do Mapa Salarial;
e o FatorK limite, definido centralmente pela Secretaria de Governo Digital — justamente para evitar pesquisas próprias de custos indiretos pelos órgãos.

Assim, o uso do FatorK não é facultativo: é componente obrigatório do modelo de precificação da Portaria 1.070, e deve ser aplicado conforme seus limites.

Justificativa para o caso específico da CNEN/CDTN

Os serviços a serem contratados envolvem perfis altamente especializados, como:

1. suporte técnico sênior;
2. manutenção de equipamentos;
3. técnico de rede pleno; e
4. analista e gerente de suporte.

Esses perfis exigem:

1. elevada senioridade;
2. atuação em ambiente crítico;
3. contingência operacional;
4. constante atualização tecnológica; e
5. ferramentas corporativas de suporte, segurança e monitoramento.

Além disso, o modelo da Portaria 1.070 prevê pagamento mensal fixo vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço, e não por posto ou homem/hora, tornando indispensável um coeficiente que cubra todas as variáveis indiretas (K).

Dado o conjunto de perfis e o nível de complexidade do ambiente da CNEN/CDTN, a aplicação do FatorK garante estimativa realista, aderente ao mercado e conforme metodologia oficial da SGD.

Memória de cálculo - Serviços de Service Desk e Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC Fator K = 3

Perfil	**Salário de referência (Sp)**	**Adicional de periculosidade - 30%**	**Quantidade (Qp)**	**Fator-K**	**Custo unitário mensal do Perfil (Cp = Sp x K)**	**Custo total mensal por Perfil (D = Cp x Qp)**
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Sênior	R$ 3.309,84	R$ 992,95	1	2,22	R$ 7.347,84	R$ 7.347,84
Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Sênior	R$ 3.368,32	R$ 1.010,50	3	2,21	R$ 7.443,99	R$ 22.331,96
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R$ 12.116,67	R$ 3.635,00	1	2,04	R$ 24.718,00	R$ 24.718,00
Analista de suporte computacional – Sênior	R$ 8.675,61	R$ 2.602,68	2	2,07	R$ 17.958,51	R$ 35.917,03

Técnico de Rede (Telecomunicações) – Pleno	R$ 2.758,73	R$ 827,62	1	2,28	R$ 6.289,90	R$ 6.289,90
Quantitativo Total da Equipe:	8					
Custo Total Mensal (Perfis):	R$ 96.604,73					
	R$ 0,00					
Outros itens de custo	R$ 0,00					
Descrição	R$ 0,00					
(Preencha aqui, se houver)	R$ 0,00					
Custo mensal Total – Outros Itens:	R$ 0,00					
nan	R$ 0,00					
Custo Mensal Total do ITEM	R$ 96.604,73					

14. Justificativa técnica da escolha da solução

Considerando que o levantamento de alternativas visando a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC da CNEN/CDTN foi elaborado tendo como premissas as recomendações da legislação de regência e considerando que os modelos de contratação que atendem as demandas no tocante às necessidades técnicas e entendendo que as necessidades de serviços podem ser atendidas através da contratação de empresas especializadas por apresentarem a melhor relação custo benefício fica evidenciado que o investimento proposto na solução baseada em Valor fixo mensal + NMSE + indicadores apresenta plena viabilidade técnica e econômica para contratação.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

A solução baseada em Valor fixo mensal + NMSE + indicadores apresenta a melhor relação custo benefício considerando as comparações já apresentadas no tópico 9 deste documento - Análise comparativa de soluções.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

O planejamento em estudo almeja os seguintes resultados baseados em 4 (quatro) indicadores de dimensões do desempenho em Planejamento Estratégico, sendo eles economia, eficácia, eficiência e efetividade.

(Fonte: Manual deauditoria operacional/TCU 4a ed. SEGECEX, 2020).

Economia no valor da contratação em função da elevação da percepção de valor agregado pela prestação do Serviço.

Eficácia com o incremento da celeridade e da qualidade do suporte ao usuário, cujo modelo de implementação funda-se em padrão mundial de serviço, a ITIL (Information Technology Infrastructure Library), a ser implementado com a finalidade de otimizar o tempo de resposta, por meio da centralização dos chamados solucionáveis remotamente (no primeiro nível) e da descentralização das equipes de atendimento presencial, que atuam no segundo e terceiro nível de atendimento, reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios; oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes

Eficiência com maior controle sobre os atendimentos realizados, automatização de tarefas rotineiras, redução do tempo de indisponibilidade de serviços, melhoria significativa dos controles de prestação de serviços por terceiros, melhoria na fiscalização e gestão de contratos, redução de custo operacional dos serviços e melhoramento do nível de gerenciamento de ativos, fornecedores, contratos e licenças.

Efetividade com melhor alinhamento entre os serviços e o negócio que objetive maior produtividade e colaboração entre as equipes para atendimento às atividades administrativas, gerenciais ou de suporte, que são ancilares às áreas de pesquisa, prestação de serviços, fornecimento de produtos, ensino e regulação, garantindo assim o atendimento das necessidades de negócio da instituição ao atendimento das demandas previstas.

No mais, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas. Os benefícios a serem alcançados são adequados. Os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade. Os riscos envolvidos são administráveis.

17. Providências a serem Adotadas

Providências já estão sendo tomadas junto à Área Administrativa

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

Conforme dados expostos neste estudo preliminar realizado pela Equipe de Planejamento, DECLARAMOS que a contratação proposta pela unidade requisitante é VIÁVEL nos termos da legislação, conforme razões a seguir:
1) Há orçamento disponível para a contratação no exercício corrente;
2) no caso de contratação que possa se estender por vários exercícios, há perspectiva de provimento de recursos ao longo desses exercícios;
3) a necessidade da contratação é clara e adequadamente justificada;
4) o alinhamento da contratação com os planos do CDTN/CNEN;
5) todos os requisitos relevantes da contratação foram adequadamente levantados e analisados, inclusive o tempo esperado para que a solução esteja disponível para o CDTN/CNEN;
6) as quantidades de itens a contratar estão coerentes com as demandas previstas;
7) a análise de mercado foi adequadamente realizada e demonstrou haver capacidade do mercado em atender à necessidade de negócio;
8) a escolha do tipo de solução a contratar está devidamente justificada;
9) as estimativas preliminares dos preços dos itens a contratar foram feitas e documentadas adequadamente e as despesas fixas após a implantação da solução são consideradas aceitáveis;
10) a solução a contratar está devidamente descrita, incluindo todos os elementos para alcançar os resultados pretendidos e atender à necessidade da contratação;
11) os resultados pretendidos com a contratação foram devidamente expostos, em termos de economicidade, eficácia, eficiência, de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, bem como, se for caso, de melhoria da qualidade de serviços, de forma a atender à necessidade da contratação;
12) os impactos esperados com a contratação da solução foram identificados e as providências para adequar o ambiente do órgão foram planejadas e são consideradas viáveis e à disponibilidade de pessoal qualificado disponível para gerir o contrato;
13) os riscos relevantes foram adequadamente levantados e devidamente mitigados; e
15) a relação custo-benefício da contratação é considerada favorável.

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.

MARCOS FLAVIO DE OLIVEIRA

Integrante Requisitante

MICHEL LOURENCO SOARES MARTINS

Integrante Técnico

Lista de Anexos

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

- Anexo I - Planilha de Custos e Formação de Preços - Valor de Referência CDTN.pdf (277.77 KB)
- Anexo II - Mediador - Extrato Acordo Coletivo MG003042-2026.pdf (290.94 KB)
- Anexo III - Portaria SGD_MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 — Governo Digital.pdf (2.01 MB)

ATENÇÃO: A estimativa prevista nesta aba refere-se a uma única categoria de serviço. Havendo N categorias de serviço a serem contratada, devem ser replicadas N abas iguais a esta, realizando as etapas abaixo para cada uma delas. Ao final, deve-se fazer o somatório de todas as abas para encontrar o valor total estimado da contratação.

Orientações:

1. **Inserir o nº do item da licitação na célula A12**
2. **Selecionar uma categoria de serviço na célula B13**
3. **Selecionar um perfil nas células B15 a B24 acrescentando mais linhas, se necessário**
4. **Inserir o quantitativo de profissionais de cada perfil selecionado**
5. **Inserir outros itens de custos, se houve, nas células B30 e B31, acrescentando mais linhas se necessário**
6. **Inserir o custo mensal de cada item posto na forma acima**

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço						
ITEM <Nº>	Categoria de Serviço: Service Desk					
	Perfil	Salário de referência (A)	Fator-K	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	3.309,84	2,22	1	R$ 7.347,84	R$ 7.347,84
2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	3.368,32	2,21	3	R$ 7.443,99	R$ 22.331,96
3	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	2.758,73	2,28	1	R$ 6.289,90	R$ 6.289,90
4	Analista de suporte computacional Sênior	8.675,61	2,07	2	R$ 17.958,51	R$ 35.917,03
5	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	12.116,67	2,04	1	R$ 24.718,00	R$ 24.718,00
		Quantitativo Total Equipe		8	Custo Total Mensal (F)	R$ 96.604,73
					Custo Total (24 meses)	R$ 2.318.513,52

Outros itens de custo		
ITEM	Descrição	Custo mensal (E)
1		
2		
	Custo mensal Total Outros Itens (G)	R$ -

Valor Mensal de Referência do ITEM <Nº>	

Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior

Composição de custos			
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	**Itens de Custos (Descrição)**		**Valor (R$)**
A	Salário Base	100%	3.309,84
B	Periculosidade	30%	992,95
Total da remuneração			**4.302,79**
MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS			
Submódulo 1 - 13º Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.1	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	13º Salário	8,33%	358,57
B	Férias e Adicional de Férias	7,78%	334,66
Total do 13º salário, Férias e adicional de férias		**16,11%**	**693,23**
Submódulo 2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições			
2.2	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	INSS	10,00%	463,75
B	Salário Educação	2,50%	124,90
C	SAT (Seguro Acidente de Trabalho)	3,00%	149,88
D	SESC ou SESI	1,50%	74,94
E	SENAI - SENAC	1,00%	49,96
F	SEBRAE	0,60%	29,98
G	INCRA	0,20%	9,99
H	FGTS	8,00%	399,68
Total dos encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições		**26,80%**	**1.303,08**
Submódulo 3 - Benefícios Mensais e Diários			
2.3	**Itens de Custos (Descrição)**		**Valor (R$)**
A	Vale-transporte		275,00
	Desconto legal sobre transporte		198,59
	Valor do Vale Transporte		**76,41**
B	Auxílio-alimentação		624,58
	Desconto do Auxílio-alimentação	7,50%	46,84
	Valor do Auxílio-alimentação		**577,74**
C	Assistência Médica		109,73
Total de benefícios mensais e diários			**763,88**
2	**QUADRO RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS**		**Valor (R$)**
2.1	Submódulo 2.1 - 13º Salário, Férias (custo não renovável) e Adicional de Férias		693,23
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições		1.303,08
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários		763,88
Total dos Encargos e Benefícios			**2.760,19**
MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%	17,93
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	1,43
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,44%	148,02
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,24%	53,55
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,46%	19,63
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,04%	1,71
Total da provisão para rescisão		**5,63%**	**242,27**
MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
4	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
Total do custo de reposição do profissional ausente		**0,00%**	**0,00**
MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS			
5	**Itens de Custos (Descrição)**		**Valor (R$)**
Total Insumos Diversos			**0,00**
MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS			
6	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	**Custos Indiretos (Despesas Operacionais e Administrativas)**	**5,00%**	**365,26**
B	**Lucro**	**10,00%**	**767,05**
C	**Tributos**	**11,35%**	**1.080,27**
C.1	PIS	0,65%	**61,87**
C.2	COFINS	3,00%	**285,53**
C.3	ISS	5,00%	**475,89**
C.4	Outros tributos - CPRB (Lei 12.546/11 alterada pela 13.670/18)	2,70%	**256,98**
Total dos custos indiretos e tributos		**26,35%**	**2.212,59**
QUADR-RESUMO DA COMPOSIÇÃO DE CUSTOS			
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por profissional)			**Valor (R$)**
1	Módulo 1 - Composição Remuneração		4.302,79
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios		2.760,19
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		242,27
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		0,00
5	Módulo 5 - Insumos Diversos		0,00
Subtotal (A+B+C+D)			**7.305,24**
6	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		2.212,59
Valor mensal por profissional			**9.517,83**
		Fator-K	**2,22**

Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior

Composição de custos			
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	**Itens de Custos (Descrição)**		**Valor (R$)**
A	Salário Base	100%	3.368,32
B	Periculosidade	30%	1.010,50
Total da remuneração			**4.378,82**
MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS			
Submódulo 1 - 13º Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.1	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	13º Salário	8,33%	364,90
B	Férias e Adicional de Férias	7,78%	340,57
Total do 13º salário, Férias e adicional de férias		**16,11%**	**705,48**
Submódulo 2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições			
2.2	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	INSS	10,00%	471,94
B	Salário Educação	2,50%	127,11
C	SAT (Seguro Acidente de Trabalho)	3,00%	152,53
D	SESC ou SESI	1,50%	76,26
E	SENAI - SENAC	1,00%	50,84
F	SEBRAE	0,60%	30,51
G	INCRA	0,20%	10,17
H	FGTS	8,00%	406,74
Total dos encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições		**26,80%**	**1.326,10**
Submódulo 3 - Benefícios Mensais e Diários			
2.3	**Itens de Custos (Descrição)**		**Valor (R$)**
A	Vale-transporte		275,00
	Desconto legal sobre transporte		202,10
	Valor do Vale Transporte		**72,90**
B	Auxílio-alimentação		624,58
	Desconto do Auxílio-alimentação	7,50%	46,84
	Valor do Auxílio-alimentação		**577,74**
C	Assistência Médica		109,73
Total de benefícios mensais e diários			**760,37**
2	**QUADRO RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS**		**Valor (R$)**
2.1	Submódulo 2.1 - 13º Salário, Férias (custo não renovável) e Adicional de Férias		705,48
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições		1.326,10
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários		760,37
Total dos Encargos e Benefícios			**2.791,95**
MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%	18,25
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	1,46
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,44%	150,63
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,24%	54,49
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,46%	19,98
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,04%	1,74
Total da provisão para rescisão		**5,63%**	**246,55**
MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
4	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
Total do custo de reposição do profissional ausente		**0,00%**	**0,00**
MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS			
5	**Itens de Custos (Descrição)**		**Valor (R$)**
Total Insumos Diversos			**0,00**
MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS			
6	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	**Custos Indiretos (Despesas Operacionais e Administrativas)**	**5,00%**	**370,87**
B	**Lucro**	**10,00%**	**778,82**
C	**Tributos**	**11,35%**	**1.096,85**
C.1	PIS	0,65%	**62,81**
C.2	COFINS	3,00%	**289,92**
C.3	ISS	5,00%	**483,19**
C.4	Outros tributos - CPRB (Lei 12.546/11 alterada pela 13.670/18)	2,70%	**260,92**
Total dos custos indiretos e tributos		**26,35%**	**2.246,53**
QUADR-RESUMO DA COMPOSIÇÃO DE CUSTOS			
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por profissional)			**Valor (R$)**
1	Módulo 1 - Composição Remuneração		4.378,82
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios		2.791,95
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		246,55
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		0,00
5	Módulo 5 - Insumos Diversos		0,00
Subtotal (A+B+C+D)			**7.417,31**
6	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		2.246,53
Valor mensal por profissional			**9.663,84**
		Fator-K	**2,21**

Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação

Composição de custos			
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	**Itens de Custos (Descrição)**		**Valor (R$)**
A	Salário Base	100%	12.116,67
B	Periculosidade	30%	3.635,00
Total da remuneração			**15.751,67**
MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS			
Submódulo 1 - 13º Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.1	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	13º Salário	8,33%	1.312,64
B	Férias e Adicional de Férias	7,78%	1.225,13
Total do 13º salário, Férias e adicional de férias		**16,11%**	**2.537,77**
Submódulo 2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições			
2.2	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	INSS	10,00%	1.697,68
B	Salário Educação	2,50%	457,24
C	SAT (Seguro Acidente de Trabalho)	3,00%	548,68
D	SESC ou SESI	1,50%	274,34
E	SENAI - SENAC	1,00%	182,89
F	SEBRAE	0,60%	109,74
G	INCRA	0,20%	36,58
H	FGTS	8,00%	1.463,15
Total dos encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições		**26,80%**	**4.770,30**
Submódulo 3 - Benefícios Mensais e Diários			
2.3	**Itens de Custos (Descrição)**		**Valor (R$)**
A	Vale-transporte		275,00
	Desconto legal sobre transporte		727,00
	Valor do Vale Transporte		**0,00**
B	Auxílio-alimentação		624,58
	Desconto do Auxílio-alimentação	7,50%	46,84
	Valor do Auxílio-alimentação		**577,74**
C	Assistência Médica		109,73
Total de benefícios mensais e diários			**687,47**
2	**QUADRO RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS**		**Valor (R$)**
2.1	Submódulo 2.1 - 13º Salário, Férias (custo não renovável) e Adicional de Férias		2.537,77
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições		4.770,30
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários		687,47
Total dos Encargos e Benefícios			**7.995,54**
MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%	65,63
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	5,25
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,44%	541,86
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,24%	196,02
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,46%	71,88
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,04%	6,25
Total da provisão para rescisão		**5,63%**	**886,89**
MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
4	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
Total do custo de reposição do profissional ausente		**0,00%**	**0,00**
Total do custo de reposição do profissional ausente		**0,00%**	**0,00**
MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS			
5	**Itens de Custos (Descrição)**		**Valor (R$)**
Total Insumos Diversos			**0,00**
MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS			
6	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	**Custos Indiretos (Despesas Operacionais e Administrativas)**	**5,00%**	**1.231,71**
B	**Lucro**	**10,00%**	**2.586,58**
C	**Tributos**	**11,35%**	**3.642,80**
C.1	PIS	0,65%	**208,62**
C.2	COFINS	3,00%	**962,86**
C.3	ISS	5,00%	**1.604,76**
C.4	Outros tributos - CPRB (Lei 12.546/11 alterada pela 13.670/18)	2,70%	**866,57**
Total dos custos indiretos e tributos		**26,35%**	**7.461,09**
QUADR-RESUMO DA COMPOSIÇÃO DE CUSTOS			
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por profissional)			**Valor (R$)**
1	Módulo 1 - Composição Remuneração		15.751,67
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios		7.995,54
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		886,89
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		0,00
5	Módulo 5 - Insumos Diversos		0,00
Subtotal (A+B+C+D)			**24.634,10**
6	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		7.461,09
Valor mensal por profissional			**32.095,19**
		Fator-K	**2,04**

Analista de suporte computacional Sênior

Composição de custos			
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	**Itens de Custos (Descrição)**		**Valor (R$)**
A	Salário Base	100%	8.675,61
B	Periculosidade	30%	2.602,68
Total da remuneração			**11.278,29**
MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS			
Submódulo 1 - 13º Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.1	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	13º Salário	8,33%	939,86
B	Férias e Adicional de Férias	7,78%	877,20
Total do 13º salário, Férias e adicional de férias		**16,11%**	**1.817,06**
Submódulo 2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições			
2.2	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	INSS	10,00%	1.215,55
B	Salário Educação	2,50%	327,38
C	SAT (Seguro Acidente de Trabalho)	3,00%	392,86
D	SESC ou SESI	1,50%	196,43
E	SENAI - SENAC	1,00%	130,95
F	SEBRAE	0,60%	78,57
G	INCRA	0,20%	26,19
H	FGTS	8,00%	1.047,63
Total dos encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições		**26,80%**	**3.415,57**
Submódulo 3 - Benefícios Mensais e Diários			
2.3	**Itens de Custos (Descrição)**		**Valor (R$)**
A	Vale-transporte		275,00
	Desconto legal sobre transporte		520,54
	Valor do Vale Transporte		**0,00**
B	Auxílio-alimentação		624,58
	Desconto do Auxílio-alimentação	7,50%	46,84
	Valor do Auxílio-alimentação		**577,74**
C	Assistência Médica		109,73
Total de benefícios mensais e diários			**687,47**
2	**QUADRO RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS**		**Valor (R$)**
2.1	Submódulo 2.1 - 13º Salário, Férias (custo não renovável) e Adicional de Férias		1.817,06
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições		3.415,57
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários		687,47
Total dos Encargos e Benefícios			**5.920,10**
MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%	46,99
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	3,76
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,44%	387,97
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,24%	140,35
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,46%	51,47
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,04%	4,48
Total da provisão para rescisão		**5,63%**	**635,02**
MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
4	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
Total do custo de reposição do profissional ausente		**0,00%**	**0,00**
MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS			
5	**Itens de Custos (Descrição)**		**Valor (R$)**
Total Insumos Diversos			**0,00**
MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS			
6	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	**Custos Indiretos (Despesas Operacionais e Administrativas)**	**5,00%**	**891,67**
B	**Lucro**	**10,00%**	**1.872,51**
C	**Tributos**	**11,35%**	**2.637,14**
C.1	PIS	0,65%	**151,03**
C.2	COFINS	3,00%	**697,04**
C.3	ISS	5,00%	**1.161,74**
C.4	Outros tributos - CPRB (Lei 12.546/11 alterada pela 13.670/18)	2,70%	**627,34**
Total dos custos indiretos e tributos		**26,35%**	**5.401,32**
QUADR-RESUMO DA COMPOSIÇÃO DE CUSTOS			
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por profissional)			**Valor (R$)**
1	Módulo 1 - Composição Remuneração		11.278,29
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios		5.920,10
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		635,02
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		0,00
5	Módulo 5 - Insumos Diversos		0,00
Subtotal (A+B+C+D)			**17.833,41**
6	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		5.401,32
Valor mensal por profissional			**23.234,73**
		Fator-K	**2,07**

Tecnico de Rede (Telecomunicações) Pleno

Composição de custos			
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	**Itens de Custos (Descrição)**		**Valor (R$)**
A	Salário Base	100%	2.758,73
B	Periculosidade	30%	827,62
Total da remuneração			**3.586,35**
MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS			
Submódulo 1 - 13º Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.1	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	13º Salário	8,33%	298,86
B	Férias e Adicional de Férias	7,78%	278,94
Total do 13º salário, Férias e adicional de férias		**16,11%**	**577,80**
Submódulo 2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições			
2.2	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	INSS	10,00%	386,53
B	Salário Educação	2,50%	104,10
C	SAT (Seguro Acidente de Trabalho)	3,00%	124,92
D	SESC ou SESI	1,50%	62,46
E	SENAI - SENAC	1,00%	41,64
F	SEBRAE	0,60%	24,98
G	INCRA	0,20%	8,33
H	FGTS	8,00%	333,13
Total dos encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições		**26,80%**	**1.086,11**
Submódulo 3 - Benefícios Mensais e Diários			
2.3	**Itens de Custos (Descrição)**		**Valor (R$)**
A	Vale-transporte		275,00
	Desconto legal sobre transporte		165,52
	Valor do Vale Transporte		**109,48**
B	Auxílio-alimentação		624,58
	Desconto do Auxílio-alimentação	7,50%	46,84
	Valor do Auxílio-alimentação		**577,74**
C	Assistência Médica		109,73
Total de benefícios mensais e diários			**796,95**
2	**QUADRO RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS**		**Valor (R$)**
2.1	Submódulo 2.1 - 13º Salário, Férias (custo não renovável) e Adicional de Férias		577,80
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições		1.086,11
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários		796,95
Total dos Encargos e Benefícios			**2.460,85**
MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%	14,94
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	1,20
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,44%	123,37
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,24%	44,63
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,46%	16,37
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,04%	1,42
Total da provisão para rescisão		**5,63%**	**201,93**
MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
4	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
Total do custo de reposição do profissional ausente		**0,00%**	**0,00**
MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS			
5	**Itens de Custos (Descrição)**		**Valor (R$)**
Total Insumos Diversos			**0,00**
MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS			
6	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**	**Valor (R$)**
A	**Custos Indiretos (Despesas Operacionais e Administrativas)**	**5,00%**	**312,46**
B	**Lucro**	**10,00%**	**656,16**
C	**Tributos**	**11,35%**	**924,10**
C.1	PIS	0,65%	**52,92**
C.2	COFINS	3,00%	**244,26**
C.3	ISS	5,00%	**407,09**
C.4	Outros tributos - CPRB (Lei 12.546/11 alterada pela 13.670/18)	2,70%	**219,83**
Total dos custos indiretos e tributos		**26,35%**	**1.892,71**
QUADR-RESUMO DA COMPOSIÇÃO DE CUSTOS			
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por profissional)			**Valor (R$)**
1	Módulo 1 - Composição Remuneração		3.586,35
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios		2.460,85
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		201,93
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		0,00
5	Módulo 5 - Insumos Diversos		0,00
Subtotal (A+B+C+D)			**6.249,13**
6	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		1.892,71
Valor mensal por profissional			**8.141,85**
		Fator-K	**2,28**

Submódulo 2.1 - 13º Salário. Férias e Adicional de Férias		%	Memória de cálculo	Fundamento
A	13º Salário	8,33%	((1/12) x 100) ≅ 8,33%	Art. 7º, VIII, CF/88. Decreto n. 57.155, de 3/11/1965
B	Férias e Adicional de Férias	7,78%	[(1/3) x (1/12)] + [1/20] x 100) ≅ 7,78%	Art. 7º, XVII, CF/88;
Total do 13º salário e adicional de férias		**16,11%**		

Submódulo 2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições			Memória de cálculo	Fundamento
2.2	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**		
A	INSS	10,00%		Art. 9º-A. da Lei nº 12.546/2011 (incluído pela Lei nº 14.973/2024)
B	Salário Educação	2,50%		Anexo II da IN RFB n. 971/09; art. 3º, inciso I do Decreto nº 87.043/1982; art. 15 – Lei nº 9.424/96; art. 1º § 1º - Decreto Nº 6.003/2006; art. 212 § 5º da Constituição Federal; Súmula Nº 732 do STF.
C	SAT (Seguro Acidente de Trabalho)	3,00%		Anexo V do Regulamento da Previdência Social – RPS (Decreto n. 3.048/1999) e regras de enquadramento dispostas na Instrução Normativa RFB n. 971/2009 e/ou legislação superveniente. Súmula 351 do STJ.
D	SESC ou SESI	1,50%		Anexo II da IN RFB n. 971/09; art. 30 da Lei nº 8.036/90; art. 1ºda Lei nº 8.154/90; art. 240 da Constituição Federal.
E	SENAI - SENAC	1,00%		Anexo II da IN RFB n. 971/09; Decreto n.º 2.318/86
F	SEBRAE	0,60%		Anexo II da IN RFB n. 971/09. Art. 8º, Lei n.º 8.029/90 e Lei n.º 8154/90
H	INCRA	0,20%		Anexo II da IN RFB n. 971/09; Lei n.º 7.787/89; DL n.º 1.146/70; Lei Complementar nº 11/71.
G	FGTS	8,00%		Art. 15, Lei nº 8.036/90 e Art. 7º, III,
Total dos encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições		**26,80%**		

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários [1]		R$	Memória de cálculo	Fundamento
A	Vale-Transporte	R$ 6,25	VT = Valor Unitário x 2 passes x 22 dias	Artigo 4º, § único, da Lei nº 7.418/85 e art. 9º do Decreto nº 95.247/87.
	Desconto legal sobre transporte	6,00%	Desconto = % sobre o Salário Base	CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2025/2026 - NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: DF000717/2025 (https://sindpd-df.org.br/wp-content/uploads/2025/10/CONVENCAO-COLETIVA-DE-TRABALHO-2025-2026.pdf)
	Valor do Vale Transporte		Se (VT - Desconto)>0, então: Valor do Vale Transporte = VT - Desconto	
B	Auxílio-Alimentação	R$ 28,39	Aux-Ali x 22 dias	Artigo 458, §§ 2º e 3º, da CLT, Lei nº 6.321/76, Decreto nº 5/91 e CCT.
	Percentual de Desconto			CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2026/2027 - NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: MG003042/2026
	Até R$ 1.920,89	5,00%	Desconto = % sobre o Salário Base	
	Acima de R$ 1.920,89	7,50%	Desconto = % sobre o Salário Base	
C	Assistência Médica (PAF)	R$ 109,73		

Módulo 3 - Provisão para Rescisão		%	Memória de cálculo	Fundamento
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%	((0,05 x (1/12) x 100) ≅ 0,42%	Art. 7º, XXI, CF/88. Art. 477, 487 e 491 da CLT. Lei n. 12.506/2011.
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	((0,08 x 0,0042) x 100) ≅ 0,03%	Súmula 305 TST.
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,44%	0,08 x 0,4 x 0,9 x [1 + 1/12 + 1/12 + (1/3 x 1/12)] ≅ 3,44%	Art. 18 da Lei 8.036/90. Art. 12 da Lei 13.932/2019. Art. 5º, inciso III, da IN STJG/GDG n. 14/2020.
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,24%	{[(7/30) + (7/30 x 0,1 x 8/12)] / 20} x 100) ≅ 1,24%	Art. 7º, XXI, CF/88, 477,487 e 491 CLT. Acórdãos n. 1904/2007-TCU-Plenário e n. 3006/2010-TCU-Plenário
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio trabalhado	0,46%	((0,3680 x 0,0124) x 100) ≅ 0,46%	Acórdãos n. 1904/2007-TCU-Plenário e n. 3006/2010-TCU-Plenário
F	Multa do FGTS sobre Aviso Prévio Trabalhado	0,04%	((0,0124 x 0,08) x 0,4 x 100) ≅ 0,04%	Art. 12 da Lei 13.932/2019. Acórdãos n. 1904/2007-TCU-Plenário e n. 3006/2010-TCU-Plenário
Total da provisão para rescisão		**5,63%**	**A+B+C+D+E+F**	

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS			Memória de cálculo	Fundamento
6	**Itens de Custos (Descrição)**	**%**		
A	**Custos Indiretos (Despesas Operacionais e Administrativas)**	**5,00%**	(Módudo1 + Módulo2 + Módulo3 + Módulo4) x 5%	Valores extraido do MANUAL DE PREENCHIMENTO DO MODELO DE PLANILHAS DE CUSTOS E DE FORMAÇÃO DE PREÇOS do SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA - STJ
B	**Lucro**	**10,00%**	(Módudo1 + Módulo2 + Módulo3 + Módulo4 + Custos indiretos) x 10%	
C	**Tributos**	**11,35%**	C% (em percentual) = C1 + C2 + C3 + C4	
C.1	PIS	0,65%		Os tributos (ISS, COFINS e PIS) foram definidos utilizando o regime de tributação de Lucro Real (Incidência cumulativa de PIS/COFINS)
C.2	COFINS	3,00%		
C.3	ISS	5,00%		
C.4	Outros tributos - CPRB (Lei 12.546/11 alterada pela 13.670/18)	2,70%		Art. 9º-A. da Lei nº 12.546/2011 (incluído pela Lei nº 14.973/2024)
Total dos custos indiretos e tributos		**26,35%**	A+B+C	

2026

COD PERFIL	PERFIL	Salário	FATOR-K	Ref. Portaria SGD/MGI nº 5.921, de 22/07/2026
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R$ 1.852,02	2,62	
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R$ 2.407,00	2,44	
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R$ 3.309,84	2,22	2,32
TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	R$ 2.391,38	2,46	
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R$ 2.577,52	2,41	
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R$ 3.368,32	2,21	2,31
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R$ 12.116,67	2,04	2,02
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	R$ 3.890,77	2,24	
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R$ 5.433,33	2,15	
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R$ 8.675,61	2,07	2,06
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R$ 18.367,55	2,03	
ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior	R$ 5.000,00	2,17	
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	R$ 6.894,28	2,12	
ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	R$ 11.112,49	2,06	
ASO-01	Administrador de sistemas operacionais Júnior	R$ 4.887,28	2,17	
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R$ 6.589,79	2,12	
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R$ 10.109,23	2,07	
ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	R$ 4.561,46	2,19	
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R$ 7.597,66	2,10	
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R$ 10.750,00	2,06	
TECRED-01	Tecnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	R$ 2.391,38	2,46	
TECRED-02	Tecnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	R$ 2.758,73	2,28	2,42
TECRED-03	Tecnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	R$ 4.043,36	2,23	
DESTEC-01	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior	R$ 5.497,54	2,15	
DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	R$ 11.349,54	2,06	
DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	R$ 16.288,89	2,04	
ASISA-01	Analista de sistemas de automação - Júnior	R$ 6.066,67	2,13	
ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno	R$ 9.008,23	2,08	
ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior	R$ 12.777,78	2,05	
ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	R$ 7.168,00	2,11	
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	R$ 9.997,48	2,07	
ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	R$ 15.586,67	2,04	
GERSEG	Gerente de segurança da informação	R$ 22.945,83	2,02	
CLOUD-01	Especialista em Cloud Pleno	R$ 13.458,33	2,05	
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	R$ 17.476,53	2,03	
FINCLOUD-01	Especialista de Finanças e Custos em Cloud Pleno	R$ 13.458,33	2,05	
FINCLOUD-02	Especialista de Finanças e Custos em Cloud Sênior	R$ 17.476,53	2,03	
APENTEST-01	Analista de Teste de Intrusão Júnior	R$ 7.168,00	2,11	
APENTEST-02	Analista de Teste de Intrusão Pleno	R$ 9.997,48	2,07	
APENTEST-03	Analista de Teste de Intrusão Sênior	R$ 15.586,67	2,04	
DEVOPS-01	Analista DevOps Júnior	R$ 6.066,67	2,13	
DEVOPS-02	Analista DevOps Pleno	R$ 9.008,23	2,08	
DEVOPS-03	Analista DevOps Sênior	R$ 12.777,78	2,05	
DEVSECOPS-01	Analista DevSecOps Júnior	R$ 7.168,00	2,11	
DEVSECOPS-02	Analista DevSecOps Pleno	R$ 9.997,48	2,07	
DEVSECOPS-03	Analista DevSecOps Sênior	R$ 15.586,67	2,04	

ACORDO COLETIVO DE TRABALHO 2026/2027

NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: MG003042/2026
DATA DE REGISTRO NO MTE: 28/08/2026
NÚMERO DA SOLICITAÇÃO: MR047606/2026
NÚMERO DO PROCESSO: 47984.211675/2026-67
DATA DO PROTOCOLO: 25/08/2026

Confira a autenticidade no endereço http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/.

SINDICATO EMPREG TEC TRABS ANAL SIST PROG OPER COMP MG, CNPJ n. 42.768.630/0001-50, neste ato representado(a) por seu Presidente, Sr(a). WANDERSON ALVES DA SILVA;

E

M.I. MONTREAL INFORMATICA S.A, CNPJ n. 42.563.692/0001-26, neste ato representado(a) por seu Diretor, Sr(a). LUCIA ALVARENGA BATISTA BARROS;

celebram o presente ACORDO COLETIVO DE TRABALHO, estipulando as condições de trabalho previstas nas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - VIGÊNCIA E DATA-BASE

As partes fixam a vigência do presente Acordo Coletivo de Trabalho no período de 01º de abril de 2026 a 31 de março de 2027 e a data-base da categoria em 01º de abril.

INSTRUMENTO REGISTRADO NO MTE

CLÁUSULA SEGUNDA - ABRANGÊNCIA

O presente Acordo Coletivo de Trabalho, aplicável no âmbito da(s) empresa(s) acordante(s), abrangerá a(s) categoria(s) **Empregados Técnicos que trabalham como Analista de Sistemas, Programadores, e Operadores na Área**, com abrangência territorial em **MG**.

SALÁRIOS, REAJUSTES E PAGAMENTO
REAJUSTES/CORREÇÕES SALARIAIS

CLÁUSULA TERCEIRA - REAJUSTE SALARIAL

Fica estabelecido o piso salarial por jornada 220 horas mensais, o valor de R$ **1.621,00 (mil seiscentos e vinte e um reais)** mensais, independente das atividades executadas, sendo elas para os profissionais de informática ou administrativas, respeitando os limites estabelecidos pela legislação e as características especificas da categoria.

Considera-se a aplicação da proporcionalidade do referido piso salarial de acordo com a jornada, sendo exigido o valor mínimo de R$ **7,37 (sete reais e trinta e sete centavos)** por hora, conforme tabela exemplificativa abaixo:

Tabela Exemplificativa de Proporcionalidade do Piso Salarial

Piso Salarial (220h)	Valor Hora	Jornada Mensal	Piso Salarial Proporcional
R$1.621,00	R$7,37	220 horas	R$1.621,00
R$1.621,00	R$7,37	200 horas	R$1.474,00
R$1.621,00	R$7,37	180 horas	R$1.326,60
R$1.621,00	R$7,37	150 horas	R$1.105,50

R$1.621,00	R$7,37	100 horas	R$737,00

Havendo política salarial do governo, de definição do salário-mínimo nacional, os valores acima serão atualizados, de forma a cumprir a obrigação legal.

Fica estabelecido que, para os empregados abrangidos pelo presente Acordo Coletivo de Trabalho que não estejam enquadrados no piso salarial previsto nesta cláusula, será devido o reajuste salarial de 4,22% (quatro

vírgula vinte e dois por cento), correspondente ao INPC acumulado em 12 (doze) meses, referente ao índice de abril de 2026, com efeitos retroativos a 1º de abril de 2026.

Parágrafo Primeiro: Compensações

O percentual previsto nesta cláusula incidirá sobre os salários vigentes em 1º de abril de 2025, ou, conforme o caso, segundo dispõe a Cláusula Terceira adiante, ficando compensados todos os aumentos, reajustes ou antecipações, espontâneos ou compulsórios, que tenham sido concedidos a partir de 1º de abril de 2025, salvo os decorrentes de término de aprendizagem, implemento de idade, promoção por antiguidade ou merecimento, transferência de cargo, função, estabelecimento ou localidade, ou decorrente de equiparação salarial determinada por sentença transitada em julgado. Fica ainda permitida a compensação integral das antecipações realizadas referentes à presente data-base.

INSTRUMENTO REGISTRADO NO MTE

Parágrafo Segundo: Proporcionalidade

Os convenentes declaram que a aplicação do percentual acima mencionado, seja na sua integralidade, seja segundo o critério da proporcionalidade especificado na Cláusula Terceira deste instrumento, encerra toda e qualquer discussão sobre possíveis reposições de perdas salariais relativas ao período de 1º de abril de 2025 a 31 de março de 2026, posto que tal percentual representa a livre transação entre os convenentes.

Parágrafo Terceiro: Admitidos após a data base

Os empregados admitidos após 1º de abril de 2025 e até 16 de março de 2026 terão seus salários reajustados em 1º de abril de 2026, pelos índices constantes das tabelas a seguir, de acordo com a cláusula de **REAJUSTE SALARIAL:**

TABELA DE CORREÇÃO SALARIAL

Admissão	Percentual
Até 15/04/2025	4,22%
De 16/04/2025 a 16/05/2025	3,87%
De 17/05/2025 a 15/06/2025	3,52%
De 16/06/2025 a 16/07/2025	3,17%
De 17/07/2025 a 16/08/2025	2,81%
De 17/08/2025 a 15/09/2025	2,46%

De 16/09/2025 a 16/10/2025	2,11%
De 17/10/2025 a 15/11/2025	1,76%
De 16/11/2025 a 16/12/2025	1,41%
De 17/12/2025 a 16/01/2026	1,06%
De 17/01/2026 a 13/02/2026	0,70%
De 14/02/2026 a 16/03/2026	0 35%

Parágrafo Quarto: Os percentuais incidirão sobre o respectivo salário de admissão, ficando compensados todos os aumentos e reajustes concedidos. Para fazer jus ao percentual correspondente ao mês, o empregado deverá ter sido admitido até o dia 15 (quinze), sendo que as admissões posteriores a essa data farão jus ao índice do mês imediatamente seguinte. A aplicação dos critérios desta cláusula não poderá resultar em salário superior ao percebido por empregado mais antigo na empresa, na mesma função.

Parágrafo Quinto: As diferenças salariais e dos benefícios decorrentes da aplicação dos índices de correção previstos neste Acordo Coletivo de Trabalho, relativas ao período compreendido entre a data-base e o efetivo registro do ACT, deverão ser quitadas no mês subsequente ao seu registro.

GRATIFICAÇÕES, ADICIONAIS, AUXÍLIOS E OUTROS
OUTRAS GRATIFICAÇÕES

CLÁUSULA QUARTA - AUXÍLIO-CRECHE (REEMBOLSO CRECHE)

Fica assegurado o benefício de Auxílio-creche, na modalidade de reembolso, ao empregado ou à empregada que possua filho ou dependente legal de até 5 (cinco) anos e 11 (onze) meses de idade, destinado ao ressarcimento de despesas comprovadamente realizadas com creche, pré-escola ou outra modalidade de prestação de serviços de mesma natureza, observada a legislação vigente, até o limite mensal de R$ **304,31 (Trezentos e quatro reais e trinta e um centavos).**

Parágrafo Primeiro: O benefício será devido exclusivamente mediante apresentação de recibo ou nota fiscal que comprove a efetiva despesa realizada. O reembolso somente será devido quando a despesa tiver sido efetivamente suportada pelo empregado beneficiário ou por seu cônjuge ou companheiro(a), não sendo devido quando suportada por terceiros.

Parágrafo Segundo: O presente benefício possui natureza indenizatória, não integrando a remuneração do empregado para quaisquer efeitos trabalhistas, previdenciários, fundiários ou fiscais.

Parágrafo Terceiro: Aos empregados vinculados a contratos de prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra para a Administração Pública Federal aplicam-se, quando mais benéficas, as disposições da legislação específica aplicável.

Parágrafo Quarto: Para os fins desta cláusula, considera-se dependente legal aquele cuja condição seja comprovada na forma da legislação vigente.

ADICIONAL DE HORA-EXTRA

CLÁUSULA QUINTA - ADICIONAL DE HORAS EXTRAS

As horas extraordinárias serão remuneradas na forma da legislação vigente, assegurando o pagamento das horas extraordinárias com o adicional de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da hora normal de trabalho, para as primeiras 02 (duas) horas após a jornada normal de trabalho, nos dias úteis.

Parágrafo Primeiro: Jornada Extraordinária além das 02 horas diárias

Fica autorizado ao EMPREGADOR exceder, de forma não habitual, o limite diário de 02 (duas) horas extraordinárias, desde que remuneradas no percentual de 100% (cem por cento).

Parágrafo Segundo: Jornada Extraordinária nos dias de Repouso

Os empregados que trabalharem em dias destinados ao repouso semanal ou em feriados perceberão todas as horas trabalhadas com acréscimo de 100% (cem por cento), excetuados os empregados submetidosà jornada 12x36, aos quais se aplicam as regras específicas dessa modalidade de jornada.

ADICIONAL DE INSALUBRIDADE

CLÁUSULA SEXTA - ADICIONAIS DE INSALUBRIDADES E PERICULOSIDADE

Serão concedidos os adicionais previstos em lei, como noturno, periculosidade e insalubridade, conforme a natureza das atividades desempenhadas.

OUTROS ADICIONAIS

CLÁUSULA SÉTIMA - ASSISTÊNCIA A FILHO COM DEFICIÊNCIA

Fica assegurado o reembolso mensal de até **R$ 304,31 (Trezentos e quatro reais e trinta e um centavos)** por filho ou dependente legal com deficiência, comprovada mediante laudo médico, sem limite de idade, durante a vigência deste Acordo Coletivo de Trabalho, destinado ao custeio de despesas com tratamentos, terapias, instituições de ensino ou escolas especializadas.

Parágrafo Primeiro: O benefício será devido exclusivamente mediante apresentação de recibo ou nota fiscal que comprove a efetiva despesa realizada. O reembolso somente será devido quando a despesa tiver sido efetivamente suportada pelo empregado beneficiário ou por seu cônjuge ou companheiro(a), não sendo devido quando suportada por terceiros.

Parágrafo Segundo: O presente benefício possui natureza indenizatória, não integrando a remuneração do empregado para quaisquer efeitos trabalhistas, previdenciários, fundiários ou fiscais.

Parágrafo Terceiro: A condição de deficiência deverá ser comprovada mediante laudo médico atualizado, podendo o EMPREGADOR solicitar sua atualização quando houver justificativa ou sempre que necessário à manutenção do benefício.

Parágrafo Quarto: Para os fins desta cláusula, considera-se dependente legal aquele cuja condição seja comprovada na forma da legislação vigente.

AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO

CLÁUSULA OITAVA - AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO

Será assegurada a participação no Programa de Alimentação do trabalhador, conforme a legislação aplicável, não importando que seja total ou parcialmente subsidiado pela empresa, não se constitui em item de remuneração do empregado e possui caráter indenizatório, para quaisquer efeitos legais.

Parágrafo Primeiro: Valor mínimo de R$ 27,68 (Vinte e sete reais e sessenta e oito centavos) para cada ticket, por dia efetivamente trabalhado, aos empregados que laborarem em jornada superior a 06 (seis) horas diárias ou em jornada especial de 12x36 horas, podendo o EMPREGADOR, a seu critério, efetuar o pagamento do benefício de forma proporcional para os trabalhadores admitidos para laborar em jornada diária inferior a 06 (seis) horas diárias.

Parágrafo Segundo: Considera-se “dia efetivamente trabalhado” para fins do caput desta cláusula, a jornada superior a 06 (seis) horas diárias.

Parágrafo Terceiro: A concessão descrita no caput tem caráter de antecipação do benefício, podendo ser deduzido dos valores a serem pagos ao trabalhador no mês subsequente ao recebido, ausências de qualquer natureza, faltas, férias e licenças.

Parágrafo Quarto: No caso de haver participação do trabalhador no pagamento do valor do auxílio-alimentação, os percentuais de desconto ficam limitados aos seguintes:

a) Salários de até R$ 1.920,88 (mil novecentos e vinte reais e oitenta e oito centavos): desconto máximo de 5% (cinco por cento) sobre o custo do benefício;

b) Salários iguais ou acima superiores a R$ 1.920,89 (mil novecentos e vinte reais e oitenta e nove centavos): desconto máximo de 7,5% (sete vírgula cinco por cento) sobre o custo do benefício.

AUXÍLIO TRANSPORTE

CLÁUSULA NONA - VALE TRANSPORTE

Será fornecido o vale-transporte aos empregados que assim o requisitarem, em conformidade com a legislaçãovigente,sendoautorizadaaconcessãoepagamentoemdinheironoscasosemque,nalocalidade, inexista transporte público regulamentado ou sistema de bilhetagem que possibilite a aquisição e disponibilizaçãodobenefíciopeloEMPREGADOR,devendoserobservadoomesmoregramentolegalpara cálculo e desconto.

Poderá, ainda, ser concedido, a critério exclusivo do EMPREGADOR e mediante solicitação do empregado, o benefício de vale-combustível em substituição ao vale-transporte, para utilização em deslocamento residência-trabalho-residência, desde que o empregado utilize veículo próprio. O benefício será concedido emvalorequivalenteaovale-transporteaqueoempregadofariajus,observadaaparticipaçãodoempregado em 6% (seis por cento) do custo do benefício.

O vale-combustível possui natureza indenizatória, não integrando a remuneração do empregado para quaisquerefeitoslegais,trabalhistas,previdenciáriosoufundiários,sendodisponibilizado,preferencialmente, por meio de cartão de benefícios, podendo, excepcionalmente, ser pago em folha de pagamento, conforme critério do EMPREGADOR.

Parágrafo Primeiro: Excepcionalmente, o vale-transporte ou o vale-combustível poderá ser concedido em dinheiro, inclusive por ocasião da admissão do empregado, durante o período necessário à solicitação, emissãoedisponibilizaçãodocartãopelaoperadoraresponsável,observadososcritérioslegaisaplicáveise os procedimentos internos do EMPREGADOR.

AUXÍLIO SAÚDE

CLÁUSULA DÉCIMA - PLANO E SEGURO SAÚDE

O EMPREGADOR, a seu critério, poderá instituir e efetuar a concessão de planos e seguros saúde a seus EMPREGADOS, que não possuem natureza salarial.

CONTRATO DE TRABALHO – ADMISSÃO, DEMISSÃO, MODALIDADES

NORMAS PARA ADMISSÃO/CONTRATAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - ABRANGÊNCIA E LIMITES DE APLICAÇÃO

O presente Acordo Coletivo de Trabalho aplica-se aos empregados do EMPREGADOR abrangidos pela representação sindical do SETTASPOC, que exerçam atividades relacionadas à área de tecnologia da informação, incluindo, entre outras, as funções de técnicos e analistas de sistemas, programadores, operadores, assistentes e profissionais de help desk, observados o enquadramento sindical e a base territorial aplicáveis.

Parágrafo Primeiro: Ficam excluídos da aplicação deste Acordo Coletivo de Trabalho os empregados alocados em contratos cujo objeto seja a prestação de serviços de telemarketing/call center, processamento de dados ou serviços de informática, quando tais atividades não se enquadrarem na representação sindical do SETTASPOC, bem como aqueles vinculados a categoria profissional diversa ou representados por entidade sindical distinta.

Parágrafo Segundo: A título exemplificativo, o presente Acordo Coletivo de Trabalho aplica-se aos empregados admitidos para atuar no contrato firmado com a SEPLAG/MG, Ata de Registro de Preços nº 08/2024, abrangendo, entre outros, os ocupantes dos seguintes cargos:

Arquiteto de Software

Analista de Testes/Qualidade

Desenvolvedor de Software

Líder Técnico de Desenvolvimento

Analista de Negócios/Requisitos

Analista de BI

Administrador de Dados

Scrum Master

Gerente de projetos de tecnologia da informação

Analista de UX/UI

e demais cargos correlatos compatíveis com a representação sindical abrangida por este Acordo Coletivo de Trabalho.

Parágrafo único: São abrangidos pelo presente Acordo Coletivo de Trabalho os empregados já contratados e, de forma tácita, aqueles que vierem a ser admitidos durante sua vigência, desde que enquadrados na categoria profissional e nas condições previstas neste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - CONTRATAÇÃO DE PROFISSIONAIS EM OUTROS ESTADOS E PAÍSES

Facilita-se a contratação de profissionais residentes em outros estados e países, observando as legislações trabalhistas aplicáveis, com o intuito de ampliar a diversidade de talentos na empresa.

AVISO PRÉVIO

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DISPENSA DE CUMPRIMENTO DO AVISO PRÉVIO

Regulamenta-se o aviso prévio, garantindo a comunicação antecipada em casos de rescisão contratual, conforme as disposições da CLT.

Provando o empregado a obtenção de outro emprego, no curso do aviso prévio dado pelo empregador, ficará o empregado dispensado do cumprimento do restante do prazo do aviso prévio, desobrigando-se a empresa do pagamento dos dias não trabalhados.

OUTRAS NORMAS REFERENTES A ADMISSÃO, DEMISSÃO E MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - PROGRAMA DE ESTÍMULO AO PRIMEIRO EMPREGO

Institui-se um Programa de Estímulo ao Primeiro Emprego, visando facilitar a entrada de jovens no mercado de trabalho, com condições especiais para aprendizado e desenvolvimento profissional, estando o EMPREGADOR autorizado a efetuar a contratação com salário inicial equivalente a 80% do piso fixado no presente acordo, por um período máximo de 01 (um) ano.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO DIREITO ADIQUIRIDO PELOS EMPREGADOS

Aos EMPREGADOS admitidos antes da data de assinatura do presente Acordo Coletivo de Trabalho são garantidas as condições mais vantajosas ajustadas no momento da admissão junto ao EMPREGADOR, sendo o presente acordo aplicado de imediato aos novos EMRPEGADOS admitidos após sua assinatura sem que isto resulte em qualquer espécie de direito à isonomia com aqueles.

RELAÇÕES DE TRABALHO – CONDIÇÕES DE TRABALHO, NORMAS DE PESSOAL E ESTABILIDADES
ESTABILIDADE GERAL

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ESTABILIDADES

São garantidas todas as estabilidades garantidas por Lei.

JORNADA DE TRABALHO – DURAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO, CONTROLE, FALTAS
PRORROGAÇÃO/REDUÇÃO DE JORNADA

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - REDUÇÃO DE CARGA HORÁRIA

Estabelece-se a possibilidade de redução de carga horária, mediante acordo entre empregador e empregado, respeitando os parâmetros estabelecidos na CLT e garantindo a proporcionalidade salarial.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - REDUÇÃO DO INTERVALO INTRAJORNADA

Com fundamento nos arts. 611-A, inciso III, e 611-B, parágrafo único, da CLT, o EMPREGADOR poderá instituir, para os empregados abrangidos pelo presente Acordo Coletivo de Trabalho e submetidos à jornada superior a 6

(seis) horas diárias, a redução do intervalo intrajornada para repouso e alimentação para 30 (trinta) minutos, observadas as necessidades operacionais do serviço e as disposições deste Acordo.

Parágrafo Primeiro: A redução do intervalo intrajornada poderá ser adotada pelo EMPREGADOR, devendo ser formalizada e registrada nos controles internos da empresa.

Parágrafo Segundo: O intervalo reduzido deverá ser integralmente usufruído e registrado no sistema de controle de jornada adotado pelo EMPREGADOR.

Parágrafo Terceiro: A redução do intervalo intrajornada não implicará alteração da jornada contratual, da carga horária mensal ou da remuneração do empregado.

Parágrafo Quarto: A adoção da redução do intervalo poderá ser implementada para determinados contratos, unidades, setores ou empregados, conforme a necessidade operacional do EMPREGADOR.

Parágrafo Quinto: A redução do intervalo intrajornada prevista nesta cláusula não implicará pagamento de qualquer adicional, acréscimo remuneratório ou alteração da jornada contratual, observadas as disposições da legislação vigente.

CONTROLE DA JORNADA

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - ADICIONAL NOTURNO

O trabalho em horário noturno, previsto em lei, será remunerado com o pagamento do adicional fixado na CLT.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - BANCO DE HORAS

O Banco de Horas será instituído conforme a legislação vigente, garantindo o registro e controle adequado das horas trabalhadas.

Parágrafo Primeiro: Para fins de registro ou lançamento no “BANCO DE HORAS”, serão denominadas para futuras compensações:

a) HORAS POSITIVAS: as que o empregado laborar além de sua jornada diária de trabalho, por exclusiva determinação da empresa e não oposição do empregado;

b) HORAS NEGATIVAS: as que o empregado deixar de laborar em sua jornada diária de trabalho, por exclusiva determinação da empresa e não oposição do empregado;

Parágrafo Segundo: São formalidades do sistema de BANCO DE HORAS a serem observadas:

a) AS HORAS POSITIVAS laboradas e inseridas no "banco de horas "poderão ser compensadas no prazo de até 12 (doze) meses, contados de sua realização, sem qualquer acréscimo, exceto as horas extraordinárias realizadas em feriados e domingos, que serão sempre lançadas ao "banco de horas" com o acréscimo de 100% (cem por cento), correspondendo cada hora trabalhada 120 (cento e vinte minutos), para fins de compensação, excetuados os empregados submetidos à jornada 12x36 aos quais se aplicam as regras específicas dessa modalidade de jornada;

b) A compensação das horas deverá observar a ordem cronológica de sua prestação, sendo a primeira hora realizada a primeira a ser compensada. A data e a forma de compensação poderão ser definidas pelo EMPREGADOR, de acordo com a necessidade do serviço, observados os prazos e limites previstos neste Acordo Coletivo de Trabalho e na legislação vigente.

c) Sempre que possível, a compensação será comunicada ao empregado com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, salvo em situações excepcionais decorrentes de necessidade do serviço.

d) Dos registros efetuados pela empresa no "Banco de Horas", será disponibilizado ao empregado, mensalmente, demonstrativo ou cópia para sua conferência, sendo dispensada a assinatura de recibo quando utilizado sistema eletrônico de apontamentos que permita livre acesso às informações.

e) O prazo máximo para promoção das compensações é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de realização das horas;

f) Caso não sejam efetivadas as mencionadas compensações dentro do prazo acima fixado, o saldo de horas positivas não compensadas será pago ao empregado junto ao primeiro salário a ser quitado após o decurso do prazo, sem a majoração relativa à compensação, com o respectivo adicional de hora extra de 50%, conforme CLÁUSULA deste Acordo, calculado sobre o valor do salário na data do pagamento;

g) Nesta hipótese, as HORAS NEGATIVAS não compensadas tempestivamente, serão desconsideradas;

h) O empregado poderá requerer a contabilização no "BANCO DE HORAS" das HORAS NEGATIVAS oriundas de faltas injustificadas que, a critério da empresa, poderão ser computadas para compensação futura;

i) A prestação de horas extras habituais não descaracteriza o acordo de compensação de jornada e o banco de horas.

Parágrafo Terceiro: Do desligamento

Ocorrendo o desligamento do empregado, as HORAS POSITIVAS e/ou NEGATIVAS não compensadas serão tratadas de seguinte forma:

a) Na rescisão a pedido do empregado ou por justa causa o saldo final das horas no Banco de Horas será considerado por ocasião do acerto das verbas rescisórias, levando-se em conta os critérios estabelecidos no Parágrafo Segundo;

b) Na rescisão por iniciativas da empresa, sem justa causa, o saldo final de HORAS POSITIVAS será pago com o adicional de horas extra de50%, conforme cláusula deste Acordo, e eventual saldo final de HORAS NEGATIVAS deverá ser desconsiderado, por ocasião do acerto das verbas rescisórias.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - TELETRABALHO OU TRABALHO REMOTO

Fica estabelecido que a empresa e seus empregados poderão,em comum acordo, alterar o regime de trabalho presencial para teletrabalho, trabalho remoto ou outro tipo de trabalho a distância, podendo o EMPREGADOR determinar a retorno ao trabalho presencial, independentemente da anuência do empregado, desde que observado o prazo mínimo de 15 (dias) entre a comunicação e o retornomediante a termo aditivo ao contrato de trabalho.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - JORNADA 12 X 36

Nos termos da Lei, fica facultada a adoção da jornada 12x36 para as funções compatíveis e sem vedação legal, respeitando os limites legais e assegurada a remuneração adequada na forma da legislação vigente e deste Acordo Coletivo de Trabalho.

Parágrafo Primeiro: A remuneração mensal dos empregados submetidos à jornada 12x36 já compreende o pagamento do descanso semanal remunerado e dos feriados eventualmente trabalhados, não sendo devido o pagamento em dobro nessas hipóteses, ressalvadas as disposições legais ou normativas mais benéficas ao empregado.

Parágrafo Segundo: O intervalo para repouso e alimentação será concedido na forma da legislação vigente ou conforme previsto neste Acordo Coletivo de Trabalho.

Parágrafo Terceiro: Excepcionalmente, as horas trabalhadas além da 12ª (décima segunda) hora diária serão consideradas extraordinárias e remuneradas com o adicional previsto neste Acordo Coletivo de Trabalho ou, quando aplicável, poderão ser lançadas no Banco de Horas, observadas as regras estabelecidas na respectiva cláusula.

Parágrafo Quarto: A escala de trabalho poderá ser ajustada pelo EMPREGADOR, de acordo com a necessidade do serviço e as características operacionais do contrato, respeitados os limites previstos na legislação vigente e neste Acordo Coletivo de Trabalho

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - JORNADA FLEXIVEL

Fica facultada ao EMPREGADOR a adoção de jornada flexível para os empregados e setores em que a natureza das atividades e as necessidades operacionais assim o permitirem, observados os limites de jornada previstos na legislação vigente e neste Acordo Coletivo de Trabalho.

Parágrafo Primeiro: A definição dos horários de início, término e intervalos da jornada poderá ser estabelecida pelo EMPREGADOR, respeitados os limites legais, contratuais e as necessidades do serviço.

Parágrafo Segundo: A adoção da jornada flexível não implica redução ou ampliação da jornada contratual, permanecendo aplicáveis as regras relativas ao controle de jornada, horas extraordinárias, compensação de jornada e Banco de Horas previstas neste Acordo Coletivo de Trabalho.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - SOBREAVISO

Poderá ser instituído regime de sobreaviso para os empregados cujas atividades exijam permanência à disposição do EMPREGADOR fora da jornada normal de trabalho, observado o disposto na legislação vigente.

Parágrafo Primeiro: Considera-se em regime de sobreaviso o empregado formalmente designado pelo EMPREGADOR para permanecer à disposição, aguardando eventual convocação para prestação de serviços.

Parágrafo Segundo: As horas de sobreaviso serão remuneradas na forma da legislação vigente e, caso o empregado seja efetivamente acionado para prestação de serviços, o período efetivamente trabalhado será computado como jornada de trabalho, observadas as regras de horas extraordinárias ou de Banco de Horas previstas neste Acordo Coletivo de Trabalho.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - SISTEMA ALTERNATIVO DE CONTROLE DE JORNADA

O EMPREGADOR poderá adotar sistema alternativo de controle de jornada, inclusive por meio de registro eletrônico de ponto, em conformidade com a legislação vigente e com a Portaria nº 671/2021 do Ministério do Trabalho e Emprego, bem como suas alterações posteriores.

Parágrafo Primeiro: O sistema de controle de jornada poderá ser realizado por meios eletrônicos, digitais ou outras tecnologias aptas a registrar fielmente a jornada de trabalho, inclusive mediante sistema de registro por exceção, quando aplicável, observadas as disposições legais e deste Acordo Coletivo de Trabalho.

Parágrafo Segundo: O empregado terá livre acesso aos registros de sua jornada de trabalho para fins de conferência, por meio físico ou eletrônico, conforme o sistema adotado pelo EMPREGADOR.

Parágrafo Terceiro: O EMPREGADOR poderá alterar, substituir ou atualizar o sistema de controle de jornada adotado, inclusive mediante a implementação de novas tecnologias ou integração entre sistemas, desde que preservados a integridade, a autenticidade e a disponibilidade dos registros de jornada, observada a legislação vigente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - TROCA DE ESCALAS E AJUSTES DE JORNADA

Fica facultada a realização de trocas de escalas, plantões ou dias de trabalho entre empregados que atuem em regime de escala, desde que previamente autorizadas pelo EMPREGADOR e observadas as disposições deste Acordo Coletivo de Trabalho, da legislação vigente e das normas internas da empresa.

Parágrafo Primeiro: As trocas de escalas, plantões ou dias de trabalho somente terão validade quando previamente autorizadas pelo EMPREGADOR e devidamente formalizadas e registradas no sistema de controle de jornada adotado pela empresa.

Parágrafo Segundo: A troca regularmente autorizada não caracterizará prestação de serviço extraordinário nem gerará pagamento de horas extras, desde que não resulte em acréscimo da carga horária contratual ou legal do empregado, sejam observados os períodos mínimos de descanso previstos na legislação e não haja aumento do custo da operação.

Parágrafo Terceiro: As trocas realizadas sem autorização prévia do EMPREGADOR ou sem o respectivo registro no sistema de controle de jornada serão desconsideradas para fins de compensação de jornada, Banco de Horas ou alteração da escala originalmente estabelecida, sem prejuízo da apuração da jornada efetivamente prestada para todos os efeitos legais.

Parágrafo Quarto: O EMPREGADOR poderá estabelecer procedimentos operacionais específicos para solicitação, aprovação, registro e controle das trocas de escalas, plantões ou dias de trabalho, inclusive por meio de sistemas eletrônicos, plataformas digitais ou outros fluxos internos, os quais deverão ser observados pelos empregados. A autorização para realização das trocas constitui faculdade do EMPREGADOR, que poderá deferi-la ou indeferi-la de acordo com a necessidade do serviço, observados os requisitos operacionais, contratuais e legais.

DISPOSIÇÕES GERAIS
REGRAS PARA A NEGOCIAÇÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - FORO

Quaisquer divergências, dúvidas ou controvérsias surgidas na aplicação do presente Acordo Coletivo de Trabalho serão dirimidas pelo foro da comarca de Belo Horizonte/MG.

APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO COLETIVO

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - APLICAÇÃO DO ACORDO COLETIVO COMO ÚNICO INSTRUMENTO NORMATIVO DA CATEGORIA

Fica estabelecido que a relação de emprego a Montreal e seus colaboradores será regido exclusivamente pelo presente Acordo Coletivo e regras nele estabelecidas, não havendo que se falar em aplicação subsidiária de quaisquer outros tipos de instrumentos normativos.

}

WANDERSON ALVES DA SILVA
PRESIDENTE
SINDICATO EMPREG TEC TRABS ANAL SIST PROG OPER COMP MG

LUCIA ALVARENGA BATISTA BARROS
DIRETOR
M.I. MONTREAL INFORMATICA S.A

ANEXOS

ANEXO I - AGE

Anexo (PDF)

A autenticidade deste documento poderá ser confirmada na página do Ministerio do Trabalho e Emprego na Internet, no endereço http://www.mte.gov.br.

Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023

Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Publicado em 28/03/2024 13h03 Atualizado em 01/10/2026 16h21

PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023

Estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - do Poder Executivo Federal.

(Alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024)

(Alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2024)

(Alterada pela Portaria SGD/MGI nº 5.921, de 22 de julho de 2026)

O SECRETÁRIO DE GOVERNO DIGITAL DO MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 22 do Decreto nº 11.437, de 17 de março de 2023, e tendo em vista o disposto no Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, e no art. 39 da Instrução Normativa SGD-ME nº 94 de 23 de dezembro de 2022, e o disposto na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, resolve:

Art. 1º Estabelecer o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

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 ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, cujo valor estimado baseia-se nas quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

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.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital - SGD do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI.

CAPÍTULO II

DA DEFINIÇÃO DOS VALORES DA CONTRATAÇÃO

Art. 4º Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.

§ 1º Os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.

§ 2º Os órgãos e entidades poderão utilizar valores, perfis ou insumos diferentes daqueles previstos no Anexo II, seguindo as orientações previstas no Anexo I, devendo, neste caso, realizar pesquisa de preços nos termos da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para aqueles perfis ou insumos diferentes daqueles constantes do Anexo II.

Art. 5º Devem ser utilizadas as ferramentas e planilhas disponibilizadas nos anexos para subsidiar os cálculos das quantidades e valores de recursos.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Orientações Gerais

Art. 6º Os casos omissos decorrentes da aplicação desta Portaria serão dirimidos pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão da Inovação em Serviços Públicos, que poderá expedir normas complementares, bem como disponibilizar informações adicionais em meio eletrônico.

Disposições Transitórias

Art. 7º O disposto nesta Portaria não se aplica às contratações em andamento que se encontrem em fase posterior à análise jurídica do respectivo órgão ou entidade e nas renovações de contratos assinados antes da vigência desta Portaria, sendo facultado aos órgãos e entidades a aplicação do modelo.

Revogação

Art. 8º Revogam-se as Portarias SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, e SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022.

Parágrafo único. Permanecem regidos pelas Portarias SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, e SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, todos os procedimentos administrativos autuados ou registrados sob a égide da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e da Lei nº 10.520, de 17 de junho de 2001.

Vigência

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor no dia 3 de julho de 2023.

ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS

Secretário

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 Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP, apresenta o modelo de contratação de serviços de operação

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 TIC, no âmbito do 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.

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

a) Avaliar a viabilidade de utilização de modelos já adotados na Administração, pois aumenta o nível de padronização nas contratações no âmbito do SISP;

b) Não utilizar métrica de remuneração cuja medição não seja passível de verificação, nos termos da Súmula TCU 269;

c) Avaliar a economicidade dos preços estimados e contratados, realizando a análise crítica da composição de preços unitários e do custo total estimado da contratação; e

d) Abster-se de criar unidades de medida diferentes das existentes nesse modelo sem a autorização prévia da Secretaria de Governo Digital. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

1.5. Este modelo prevê alguns balizadores definidos pela SGD a serem utilizados para orientar a utilização do modelo, bem como expandi-lo ou adaptá-lo. Caso os órgãos e entidades do SISP façam a expansão ou adaptação do modelo proposto, é obrigatório que deem conhecimento à SGD, via ofício, com a justificativa e fundamentação da sua decisão, para posterior análise da SGD, incorporação das melhorias ao modelo, quando aplicável, e disponibilização das atualizações a todos os órgãos e entidades do SISP. Ressalta-se que a justificativa para expansão ou adaptação do modelo deve estar em conformidade com os estudos técnicos realizados pelo órgão ou entidade e de acordo com os normativos vigentes.

1.6. Com esta iniciativa, espera-se que os órgãos e entidades do SISP identifiquem oportunidades de melhoria, de forma a mitigar riscos já mapeados relacionados à contratação do objeto e que, no médio e no longo prazo, a contratação se torne mais padronizada, econômica e menos onerosa do ponto de vista da fiscalização e gestão contratual.

1.7. Nesse contexto, cumpre destacar o importante papel de cada órgão ou entidade na realização de estudos técnicos preliminares em harmonia com os normativos vigentes, que são imprescindíveis à realização de toda e qualquer contratação de solução de TIC.

1.8. O modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão ou entidade, levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos, necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço - NMS.

1.9. A estimativa do valor fixo mensal da contratação é calculada pelo órgão ou entidade, 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 SGD.

1.10. 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.

1.11. Ressalta-se que o modelo se refere à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.

1.12. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Revogado pela Portaria SGD/MGI n.º 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

2. OS SERVIÇOS DE

2.1.1. Os serviços descritos neste modelo abrangem a operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

2.1.2. A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão.

2.1.3. Já o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.

2.1.4. Os serviços descritos neste modelo são serviços passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e se constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções dos diversos órgãos.

2.1.5. Estes serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.

2.1.6. Os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são considerados soluções de TIC e devem se orientar pelos dispositivos constantes da IN SGD/ME nº 94, de 2022, bem como demais diretrizes constantes deste modelo de contratação. O Anexo D dispõe de orientações adicionais que auxiliarão na execução do planejamento da contratação.

2.2. Termos e definições

2.2.1. Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições:

a) Administração: órgão, entidade ou unidade administrativa da Administração Pública contratante de serviços terceirizados;

b) Área de TIC: unidade setorial, seccional ou correlata do SISP, responsável por gerir a tecnologia da informação e comunicação e pelo planejamento, coordenação e acompanhamento das ações relacionadas às soluções de TIC do órgão ou entidade;



c) Base de Conhecimento: armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especialistas;

d) Catálogo de Serviços: informação documentada sobre os serviços que uma organização fornece aos seus usuários;

e) Categoria de Serviço: consiste no agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à manutenção e gestão da infraestrutura de TIC do órgão ou entidade;

f) Central de Serviços: refere-se a um ponto único de atendimento, cujo objetivo é permitir maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado;

g) DevSecOps: refere-se a uma extensão do conceito de DevOps que combina dois grupos de recursos: desenvolvimento e operações. O DevSecOps integra a dimensão de segurança como terceiro grupo de recursos. Assim, usando práticas, ferramentas e uma nova abordagem cultural, as equipes podem construir e entregar serviços em maior velocidade e em escala;

h) Disponibilidade: condição de um serviço ou recurso estar acessível e apto para desempenhar plenamente suas funções, em determinado momento ou durante um período acordado;

i) Equipe de Planejamento da Contratação: equipe responsável pelo planejamento da contratação, nos termos da IN SGD/ME nº 94, de 2022;

j) Equipe de Fiscalização do Contrato: equipe responsável pela fiscalização do contrato, nos termos da IN SGD/ME nº 94, de 2022;

k) Evento: qualquer requisição feita de maneira automática para a área de TI;

l) Ferramentas de automação robótica de processos - RPA: tecnologia capaz de automatizar tarefas humanas que são repetitivas, reproduzindo os mesmos passos de uma transação humana, utilizando principalmente interações orquestradas de Interface do Usuário;

m) Ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TI - ITIM: tecnologia capaz de monitorar em tempo real saúde de componentes de infraestrutura de TI PaaS na nuvem;

o) Incidente de Segurança da Informação: qualquer evento de segurança da informação indesejável e inesperado, seja único ou em série, que pode comprometer as operações de negócio e ameaçar a segurança da informação;

p) IN SGD/ME nº 94, de 2022: Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

q) Critérios de Aceitação: parâmetros objetivos e mensuráveis utilizados para verificar se um bem ou serviço recebido está em conformidade com os requisitos especificados;

r) Gerenciamento de Incidentes: processo que estabelece procedimentos de registro, classificação, priorização e resolução de incidentes;

s) Gerenciamento de Mudanças: processo que estabelece procedimentos e controles a serem utilizados no caso de necessidade de modificação, adição ou exclusão de componentes de infraestrutura de TIC;

t) Gerenciamento de Requisição: processo que estabelece procedimentos de registro, controle e monitoramento de requisições relacionadas à infraestrutura de TIC;

u) Gerenciamento de Serviços de TIC: conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar atividades e recursos de tecnologia da Administração no planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria de serviços de TIC para entrega de valor;

v) Infraestrutura de TIC: abrange todos os componentes técnicos, hardwares, softwares, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica usados para disponibilizar as informações;

w) Listas de Verificação: documentos ou ferramentas estruturadas contendo um conjunto de elementos que devem ser acompanhados pela equipe de fiscalização do contrato durante a execução contratual, permitindo à Administração o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva;

x) Melhoria Contínua: processo que possibilita entregar resultados mais eficientes, no mesmo intervalo de tempo, identificando a possibilidade de aumentar a eficácia ou a efetividade de serviços e produtos, sem perda de qualidade, utilizando os mesmos recursos de custeio, como insumos, infraestrutura, tecnologias e pessoas;

y) Operação de infraestrutura de TIC: conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, que inclui o gerenciamento, monitoramento, manutenção e aprimoramento contínuo de seus componentes;

z) Ordem de Serviço - OS: é a formalização do trabalho que será prestado pelo contratado ao contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização;

aa) Problema: causa de um ou mais incidentes reais ou potenciais;

ab) Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;

ac) Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;

ad) Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;

ae) Requisição de Mudança: pedido por alteração a ser feita em um serviço, componente de serviço ou no sistema de gerenciamento de serviços;

af) Requisição de Serviço: pedido por informações ou recomendações, ou por uma alteração de um padrão (uma mudança pré-aprovada que tem baixo risco, é relativamente comum e dá continuidade a um procedimento), ou para obter acesso a um serviço de TIC; e

ag) Serviço: meio de entregar valor aos usuários internos ou externos à organização ao facilitar o alcance de resultados almejados;

informação e comunicação, abrangendo, entre outros aspectos, a eficiência energética, o uso racional de recursos computacionais, incluindo práticas de GreenOps (Operações sustentáveis de TIC) destinadas à mensuração, ao monitoramento e à otimização contínua do consumo de recursos, custos e emissões de carbono na operação de ambientes computacionais; **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

ai) Operações Sustentáveis de TIC (GreenOps): abordagem que incorpora a eficiência energética e a redução de emissões de carbono como métricas para a tomada de decisões em operações de ambientes de Tecnologia, promovendo a conciliação entre responsabilidade ambiental e transformação digital, permitindo que o impacto ambiental decorrente das infraestruturas de TIC seja compreendido e gerenciado, maximizando a eficiência de TIC, reduzindo a pegada de carbono e otimizando custos operacionais; e **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

aj) FinOps: conjunto de práticas destinadas a reunir as equipes de finanças, operações e engenharia dentro de uma organização para gerenciar e controlar os gastos com serviços em nuvem de uma forma que esteja alinhada aos objetivos e prioridades da organização, conforme ISO/IEC TS 19770-13:2026. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

2.3. Escopo do modelo

2.3.1. O escopo deste modelo abrange a prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que compreendem a implantação, manutenção, melhorias e execução contínua de serviços relacionados ao monitoramento e à sustentação de infraestrutura de TIC e suporte técnico de microinformática aos usuários do órgão.

2.3.2. São serviços abrangidos pelo modelo de referência:

a) Gerenciamento de Serviços de TIC;

b) Sustentação de Aplicações;

c) Armazenamento e Backup;

d) Sustentação de Banco de Dados;

e) Administração de Dados;

f) Conectividade e Comunicação;

g) Segurança de TIC;

h) Monitoramento de Serviços de TI;

i) Suporte Técnico de Microinformática.

2.3.3. Não são objetos do modelo de referência, os seguintes serviços:

a) Desenvolvimento ou construção de sistemas e softwares próprios;

b) Fornecimento de estações de trabalho como serviço - PCaaS;

c) Corretagem (brokerage) de serviços de computação em nuvem;

d) Suporte a softwares aplicativos e hardwares prestados por fabricantes;

e) Consultoria de TIC;

f) Engenharia de software; e

g) Manutenção preventiva e corretiva de salas cofres e salas seguras.

3. BALIZADORES DO MODELO

3.1. No intuito de simplificar o modelo para aplicação pelos órgãos ou entidades, definem-se as seguintes bases:

Diretrizes para definição de processos relacionados ao gerenciamento de serviços de TIC e delimitação do escopo da solução de TIC relacionada ao objeto do modelo.

b) Padronização da forma de mensuração dos serviços e pagamento:

Adoção de pagamento fixo mensal associado a atendimento de níveis mínimos de serviço - NMS e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K por perfil profissional, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, elaborados e manutenidos pelo Órgão Central do SISP. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

c) Adoção de pesquisa de preços divulgada pelo Órgão Central do SISP:

Utilização de valores padronizados para estimativa de preços dos perfis profissionais, bem como definição do valor de referência da contratação. Tal iniciativa visa desonerar os órgãos e entidades da realização de estimativas de preços do valor fixo mensal baseado nos perfis profissionais, bem como assegurar maior transparência, agilidade e previsibilidade no processo de planejamento da contratação.

d) Definição de níveis mínimos de serviços a serem aferidos:

Adoção de rol mínimo de níveis de serviços a serem aferidos e controlados, bem como rol adicional de níveis mínimos para órgãos que adotam práticas DevOps ou possuam ambiente baseado em infraestrutura como código.

e) Padronização dos mecanismos de controle e acompanhamento dos serviços:

Estabelecimento de procedimento para registro e verificação da execução contratual.

f) Incentivo à adoção de novas tecnologias na automatização de processos e recursos:

A definição do valor fixo mensal associado ao cumprimento de níveis de serviços e critérios de qualidade busca gerar incentivos para que os contratados prestem serviços associados ao uso de recursos tecnológicos que forneçam a agilidade e qualidade adequada às condições exigidas.



3.2. Neste modelo, cada um dos balizadores é descrito para compreensão e para que, caso haja a necessidade, o órgão contratante seja capaz de adaptar e expandir seu uso, buscando a prestação do serviço com mais eficiência, e sempre almejando maior qualidade e economia para a Administração.

4. PROCESSO DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC

4.1. Diretrizes sobre gerenciamento de serviços de TIC

4.1.1. A formalização de processos de gerenciamento de serviços de TIC é fundamental para assegurar a adoção adequada do Modelo de Referência, bem como garantir condições adequadas de governança e gestão dos serviços de suporte e operação da TIC.

4.1.2. Como boa prática, a capacidade (processos e ferramentas) de um órgão em gerenciar os serviços de TIC não deve depender de contratos derivados do presente modelo, com vistas a proporcionar maior estabilidade nos processos de gestão de serviços bem como assegurar a governança dos processos da área de TIC na execução e controle de suas atividades.

4.1.3. A observância aos padrões constantes da série ABNT NBR ISO/IEC 20.000 provê estabilidade e previsibilidade aos processos de gerenciamento de serviços de TIC, ao passo que a observância às práticas ágeis constantes do modelo de DevSecOps provê agilidade na prestação dos serviços.

4.1.4. Desse modo, é necessário que os órgãos avaliem adotar essas dimensões em seus processos de gerenciamento, conforme orientações descritas nesse modelo.

4.1.5. Para assegurar a governança adequada em relação ao modo de atuação da área de TIC na entrega de serviços à organização, deve-se considerar a formalização e implementação das seguintes práticas:

a) Gerenciamento de requisição de serviços;

b) Gerenciamento de mudanças;

d) Gerenciamento de incidentes.

4.1.6. Deve-se, preferencialmente, adotar no modelo de execução do objeto, metodologias ágeis em projetos de infraestrutura, a exemplo da aplicação do conceito de DevSecOps. Para tanto, a adoção de tais práticas ágeis requer ações de mudança cultural e de organização da área de TIC, que devem ser objeto de estudo prévio à contratação dos serviços desse modelo.

4.1.7. Um ambiente DevSecOps possui um ou mais recursos que asseguram condições para se alcançar um elevado grau de automação da infraestrutura. Em geral, são empregadas ferramentas de:

a) Controle de versão;

b) Integração contínua;

c) Testes contínuos;

d) Gerenciamento de configuração e deployment;

e) Monitoramento contínuo;

f) Conteinerização;

g) Orquestração;

h) Segurança integrada; e

i) Gerenciamento integrado de demandas.

4.1.8. Dessa forma, é importante que os órgãos revisem, definam e evoluam seus processos de gerenciamento de serviços de TIC, de forma gradativa, pois ele influencia na definição de aspectos presentes neste modelo e também no custo e na prestação dos serviços pelas empresas contratadas.



4.2. Diretrizes sobre sustentabilidade ambiental **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

4.2.1. Em observância às diretrizes de governança, eficiência e melhoria contínua previstas neste modelo, os órgãos e entidades deverão incorporar, sempre que tecnicamente viável e compatível com os níveis de serviço contratados, práticas de TIC Sustentável (Green IT) e de Operações Sustentáveis de TIC (GreenOps) na operação da infraestrutura e no atendimento a usuários de TIC, contemplando medidas de otimização do consumo de energia, processamento, armazenamento e rede, redução de desperdícios, gerenciamento do ciclo de vida de ativos, descarte ambientalmente adequado de equipamentos e monitoramento de indicadores de sustentabilidade associados à prestação dos serviços. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

5. CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

5.1. A adoção de catálogos de serviços para descrição dos serviços prestados pela área de TIC, resultados esperados e níveis mínimos de qualidade exigidos são fundamentais para assegurar a estabilidade e previsibilidade do processo de gerenciamento dos serviços de TIC.

5.2. A utilização de catálogo de serviços de TIC não se confunde com a mensuração dos serviços para fins de pagamento, descritos em detalhes nesse modelo, mas trata-se de uma prática constante da ABNT NBR ISO/IEC 20.000-1:2020.

5.3. Nesse sentido, é uma boa prática possuir um Catálogo de Serviços com todos os serviços prestados e executados em suas operações. Os serviços constantes no Catálogo de Serviços geralmente são organizados com a seguinte classificação:

5.3.1. Divisão do Catálogo de Serviços:

a) Catálogo de Serviços Negocial: contém todos os serviços de TIC em operação e disponíveis para os clientes ou sendo preparados para serem entregues aos clientes; e

b) Catálogo de Serviços Técnico: contém todas as requisições de serviço disponíveis para os clientes e usuários de serviços de TI.

5.3.2. Tipos de Serviços: os serviços constantes no Catálogo de Serviços devem ser organizados por tipos. Os tipos de serviço mais comuns são:

b) Serviço de TIC: são todos os serviços fornecidos por um provedor de serviço de TIC que suportam diretamente processos e serviços de negócio de um ou mais clientes. Um serviço de TIC é composto de uma combinação de hardware, software, processos e pessoas; e

c) Serviço de apoio: são os serviços necessários para suportar os serviços de TIC e entregar um serviço de negócio. Não são diretamente usados pelo negócio, porém são exigidos pelo provedor de serviço de TIC para entregar serviços voltados ao cliente.

5.3.3. Assim, é fundamental que exista um Catálogo de Serviços de TIC claro, organizado, preciso e disponível aos usuários da unidade de TI e que atenda às necessidades de negócio da organização, com vistas a:

a) Permitir a configuração adequada das ferramentas de controle de demanda; e

b) Garantir a padronização e o controle de todos os serviços prestados e executados.

5.3.4. Há diversas maneiras de identificar os serviços de TIC existentes em uma organização, tais como: a decomposição dos processos de negócio, a análise da infraestrutura de TIC, a análise de aplicativos disponibilizados, a análise de metas de departamentos e a análise de patrimônio.

5.3.5. Para facilitar a identificação dos serviços de TIC recomenda-se classificá-los em grupos, tornando a busca mais eficiente. Seguem, abaixo, os grupos mais comuns utilizados para classificar os serviços de TIC:

a) Serviços a usuários de TIC:

1. Serviços de Aplicação Padrão: os serviços de TIC mais utilizados nas estações de trabalho, como pacotes de aplicativos de escritório, aplicativos de leitura de e-mails, etc.;

2. Serviços de Aplicação Específicos: os serviços de TIC específicos da organização ou de determinados departamentos, como por exemplo, Software ERP e aplicativos de design gráfico;

3. Serviços de Estação de Trabalho: as configurações dos computadores dos usuários relativas à organização, como por exemplo, configuração de rede e criação de contas de acesso;

4. Serviços de Internet: as configurações e restrições de uso de Internet para determinados usuários ou departamentos;

5. Serviços de Intranet: configurações, permissões e restrições de uso quanto aos serviços internos da organização;

6. Serviços de Base de Conhecimento: acessos ao repositório de conhecimento dos serviços e recursos disponíveis;

7. Serviços de Compartilhamento de Arquivos: acesso aos repositórios públicos e específicos de arquivos da organização;

8. Serviços de Impressão: acessos e permissões referentes às impressoras da organização;

9. Serviços de Gerenciamento de Chamados de TIC: também conhecido como Service Desk, responsável por registrar as requisições de suporte dos usuários;

10. Serviços de Dispositivos Especiais: responsável pelo provimento de dispositivos específicos como, por exemplo, copiadoras e projetores multimídia;

11. Serviços de Backup: cópias de segurança dos dados e sistemas e suas respectivas configurações;

b) Serviços de operação de infraestrutura de TIC:

1. Serviço de Contas e Perfis de Acesso: criação, modificação, inativação e exclusão de perfis e atributos de contas;

2. Ativos de Rede: instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de infraestrutura de redes;

3. Servidores: instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva de servidores;

4. Aplicações: deploy, atualização, configuração, manutenções e otimizações de desempenho das aplicações;

6. Backup: execução de rotinas, restauração, checagem dos backups;

7. Armazenamento e Storage: instalação, configuração, otimização de storage, criação, realocação e restauração de sistemas de arquivos de storage;

8. Documentação: atualização, inclusão, alteração, exclusão de itens de configuração de TIC e itens de conhecimento; e

9. Segurança da Informação: inclusão, alteração, exclusão de regras de firewall, execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente de TIC, configuração de antivírus.

5.3.6. O catálogo de serviços pode conter os seguintes atributos:

1. Nome do serviço: declaração do nome do serviço;

2. Objetivos do Serviço: exposição resumida do que o serviço faz e como ele é útil para seus usuários e clientes;

3. Grupos de serviços: definição do grupo de serviço;

4. Partes interessadas: pessoas ou entidades que têm interesse em uma organização, um projeto, um serviço de TI, etc. Podem estar interessadas nas atividades, metas, recursos ou entregáveis. As partes interessadas podem incluir clientes, parceiros, usuários, etc.;

5. Meios de solicitação: indicação do telefone, endereço de Internet/Intranet, e-mail ou qualquer outra forma oficial onde cliente ou usuário pode solicitar o serviço;

6. Período definido para atendimento: indicação dos meses, dias das semanas e horários que o serviço será atendido pela parte executora do serviço;

7. Processo: indicação do processo que o serviço deverá seguir, considerando suas peculiaridades (tal como se consiste em uma solicitação ou incidente);

8. Aprovadores: indicação dos aprovadores do serviço, caso existam. Um grupo de pessoas ou uma pessoa específica;

9. Tempo de atendimento: descrever qual o tempo de atendimento que está definido para o atendimento do serviço;

10. Template do formulário: indicação das informações que serão necessárias para efetuar o atendimento do serviço e compor as informações;

11. Riscos Associados: eventos possíveis que podem causar perdas ou danos, ou afetar a habilidade de atingir objetivos, durante a execução do serviço;

12. Fluxo de Atividades: indicar o fluxo de trabalho mapeado do respectivo serviço, caso ele exista; e

13. Link da Base de Conhecimento: indicar o link da Base de Conhecimento que dá acesso ao histórico de evolução do item de serviço.

5.3.7. Recomenda-se que o Catálogo de Serviços deva ser amplamente divulgado e estar acessível e disponível, utilizando-se os meios adequados para isto, tais como portais web ou outros meios de comunicação. Ele pode tanto ser apresentado de maneira abrangente a todos, ou restrita a um conjunto de clientes e usuários. Contudo, é importante que toda parte interessada de um determinado serviço sempre tenha acesso às informações que lhe forem autorizadas.

5.3.8. Toda a mudança aplicada no catálogo, incluindo os novos serviços de TIC que irão compô-lo, as atualizações em serviços de TIC que o integram, ou ainda a desativação de serviços, devem obrigatoriamente ser autorizados por um responsável ou comitê competente do órgão.

5.3.9. Os catálogos de serviços definidos pela organização nortearão a definição dos requisitos temporais e de qualidade de cada tipo de serviço a constar do instrumento convocatório. Portanto, deve-se considerar a inclusão desses requisitos por tipo de serviço balizado pelos catálogos de serviços ou, na ausência destes catálogos, por diretrizes mínimas relacionadas a qualidade e prazos definidos pelo Comitê de Governança Digital ou instância colegiada equivalente.

5.4. Importante:

5.4.2. Portanto, recomenda-se prever ao menos os níveis de serviço por grupo de serviços constante do catálogo, com vistas a promover maior estabilidade durante a execução do contrato.

5.4.3. Caso, ao longo da execução contratual, seja necessária a alteração de grupo de serviço, poderá ser alterado por meio de aditivo contratual, sem prejuízo ao disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, desde que observada a vedação de alterações que:

a) Não estejam devidamente previstas no instrumento contratual; e

b) Impliquem em acréscimo de serviços estranhos à natureza da contratação, isto é, de serviços que não sejam restritos ao núcleo imutável do objeto.

5.4.4. Quando alterações no catálogo implicarem em aumento dos volumes de serviços que propicie desequilíbrio econômico-financeiro, devem ser tomadas tempestivamente as devidas providências para que as condições originais da prestação sejam restabelecidas.

6. BASE DE CONHECIMENTO

6.1. A organização deve manter atualizada a Base de Conhecimentos técnicos com vistas a assegurar a padronização do atendimento, retenção do conhecimento e agilidade na execução dos serviços.

6.2. Uma Base de Conhecimento é um repositório de bases de dados ou conhecimentos que armazenam orientações, scripts e soluções para os principais problemas que chegam à Central de Suporte e Atendimento.

6.3. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos usuários, por meio de ferramentas especializadas. O conhecimento construído e inserido na Base de Conhecimento ao longo da execução dos diversos atendimentos minimiza o custo de suporte para os problemas. Sem a Base de Conhecimento, diferentes técnicos poderiam se defrontar com um mesmo tipo de incidente diversas vezes e resolvê-lo com métodos e resultados diferentes. São vários os benefícios que estimulam a utilização desse repositório de conhecimento, tais como:

a) Compartilhamento do conhecimento: através de um mecanismo organizado você democratiza o conhecimento dos técnicos;



b) Redução de tempo de resposta: a redução de tempo de resposta para uma solicitação aumenta a capacidade da Central de Atendimento em atender mais demandas;

c) Mesma qualidade de atendimento, independentemente do técnico que atender ao chamado: melhora a condução da equipe, pois todos os técnicos possuem a mesma orientação;

d) Aumento da taxa de resolução no primeiro contato: reduz a necessidade de escalar o problema para um técnico experiente;

e) Menor custo para a Central e menor tempo de resposta aos chamados quando o problema é resolvido na primeira ligação, contatos posteriores são dispensados: o técnico atende um leque maior de requisições, incidentes e problemas. O técnico responsável pode solucionar chamados sobre tópicos que não domina completamente por meio de consultas à Base de Conhecimento;

f) O técnico recém-chegado torna-se rapidamente mais produtivo: minimiza as exigências iniciais de treinamento e custos, pois, apoiado pelas experiências encontradas na Base de Conhecimento, os técnicos menos experientes resolvem incidentes de maneira mais rápida;

g) A base serve também de ferramenta de treinamento: a consulta à base proporciona ao técnico o aprendizado sobre novos incidentes e produtos;

h) O conhecimento é capturado e se torna um recurso intelectual da Central de Atendimento: esse conhecimento é aproveitado mesmo depois que o técnico que o agregou deixar a equipe e permite a ausência de alguns técnicos; e

i) O problema é pesquisado e resolvido uma única vez: minimiza o custo de suporte para certos problemas. Sem a Base de Conhecimento, diferentes técnicos poderiam utilizar métodos diversos e obter resultados diferentes.

6.4. Portanto, deve-se prever a obrigação ao contratado relacionada à atualização dos registros da base de conhecimento, bem como o vínculo das soluções aplicadas aos procedimentos constantes deste repositório.

7. FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC - ITSM

ITSM ou outras específicas, faz-se necessário assegurar o parcelamento em itens específicos, observando as modalidades de remuneração e as demais diretrizes constantes da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023, além de observar eventuais riscos descritos nesta seção. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

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

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

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

7.5. Os processos de gerenciamento de serviços de TIC devem ser suportados por ferramenta automatizada capaz de, no mínimo:

a) Implementar as diretrizes constantes dos processos formalizados de mudanças, incidentes e configuração;

b) Implementar o fluxo de classificação de chamados, conforme processos formalizados;

c) Implementar controles temporais por categoria de chamado;

d) Possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviço;

e) Assegurar a integridade, autenticidade e disponibilidade dos dados processados e armazenados; e

f) Possibilitar a aferição de satisfação do atendimento pelo demandante do serviço.

7.6. A abertura das demandas deve ser realizada na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, com registro de timestamp dos estados de abertura, fechamento e reabertura com fins de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado.

7.7. A ferramenta deverá permitir a aferição:

a) Do tempo total de atendimento do chamado;

b) Do tempo que o chamado permaneceu em cada estado;

c) Se determinado chamado foi ou não reaberto;

d) Da quantidade total de chamados atendidos em determinado período;

e) Da quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e

f) Da quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.

7.8. Os tipos de ferramentas ITSM se diferenciam em função dos recursos ITSM e na capacidade de integração com as soluções de gerenciamento de operações de TI - ITOM, por exemplo:

a) Ferramentas ITSM básicas devem possuir os recursos principais citados acima, incluindo o gerenciamento de incidentes, solicitações e mudanças, e algum tipo de integração básica com soluções ITOM;

b) Ferramentas ITSM intermediárias devem possuir suporte a diferentes gerências da ISO/IEC 20.000:2020, incluindo gerenciamento de configuração, gerenciamento de problemas e nível de serviço, além de incluírem funções básicas de ITOM ou permitir uma integração mais avançada a soluções intermediárias de ITOM; e

c) Ferramentas ITSM avançadas possuem uma abordagem completa de recursos ITSM, abarcando grande parte das gerências da ISO/IEC 20.000:2020, além

 ntam ampla gama

7.9. A seleção da ferramenta de ITSM adequada à realidade do órgão deve considerar as diferentes necessidades, características do ambiente de infraestrutura, bem como dos serviços prestados pelo órgão, logo devendo ser objeto de adequado processo de planejamento.

7.10. Além dessas características, como forma de avaliação dos serviços, a ferramenta de ITSM deve possuir funcionalidade de atribuição de nota para o atendimento no momento em que o chamado for fechado.

8. FERRAMENTAS DE AUTOMAÇÃO, OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

8.1. Como boa prática, pode-se tratar as ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC como soluções distintas da solução de gerenciamento de serviços de TIC, ou permitir que sejam fornecidas pelo contratado. Entretanto, caso seja necessário prever o fornecimento de tais ferramentas ou outras específicas, faz-se necessário observar eventuais riscos descritos nessa seção.

8.2. O planejamento e a contratação de soluções de automação, operação e monitoramento de infraestrutura não vinculadas ao contrato de operação e atendimento ao usuário de TIC permite que a organização construa um ambiente de serviços de TIC mais estável e eficiente, contribuindo para a formalização de processos robustos de gerenciamento com maior qualidade e valor agregado.

8.3. A utilização de ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TIC - ITIM integra um dos pilares na maturidade e na governança do gerenciamento de serviços de TIC. A seleção das ferramentas adequadas reflete diretamente no grau de responsividade da área de TIC da organização.

8.4. A utilização de ferramentas de operação de infraestrutura de TIC - ITOM permite um gerenciamento de incidentes, eventos e de capacidade mais adequado, promovendo informações operacionais e gerenciais que auxiliem a tomada de decisão em um ambiente de operações de TIC.

8.5. A utilização de automação robótica de processos - RPA consiste em um painel de controle/orquestração que pode ser usado para gerenciar os scripts automáticos, também chamados de "robôs". Em geral, ao se especificar uma ferramenta de RPA, deve-se prever os principais recursos:

a) Funcionalidades de low code para construção de scripts de automação;



b) Integração com aplicativos corporativos; e

c) Orquestração e administração, incluindo configuração, monitoramento e segurança.

8.6. Existem outras ferramentas e recursos que podem ser considerados para aumentar o nível de controle, gerenciamento e governança do ambiente de infraestrutura de TIC dos órgãos, a exemplo de ferramentas de monitoramento de desempenho de aplicações - APM e ferramentas de monitoramento de desempenho e diagnóstico de redes - NPMD. Contudo, deve-se avaliar o impacto financeiro da adoção dessas ferramentas, bem como os aspectos técnicos de utilização e integração ao ambiente de TIC, conforme Acórdão nº 423/2020-Plenário.

8.7 O uso de ferramentas de Inteligência Artificial (IA) deve ser expressamente autorizado no Termo de Referência ou em instrumento de política de governança de IA do órgão desde que referenciada no instrumento convocatório. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

8.7.1 Caso seja admitido o uso de ferramentas de IA no escopo dos serviços a serem contratados, as regras, limites e responsabilidades quanto ao uso dessas ferramentas pela contratada devem estar previstos no Termo de Referência e estar em conformidade com a Política de Governança de IA do órgão, caso exista. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

8.7.2 O Termo de Referência deve atribuir de forma clara e objetiva se os custos decorrentes do uso de ferramentas de IA serão de responsabilidade da contratada ou da contratante. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

8.7.2.1 Caso haja responsabilidade de custeio de ferramentas de IA pela contratante, o Termo de Referência deverá estabelecer limites e condições de uso dessa ferramentas. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

8.7.3 Os aspectos de privacidade e de segurança da informação relacionados ao uso de ferramentas de IA pela contratada devem ser previamente definidos e constar expressamente no Termo de Referência, em conformidade com a Política de Segurança da Informação do órgão. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

9. ESTRUTURA DO

9.1.1. O modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades. Cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência, conforme Anexo C.

9.1.2. As atribuições e atividades listadas no Anexo C não são exaustivas, mas sim uma referência das atividades a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.

9.1.3. Cumpre observar que o SISP é composto por diversos órgãos, com ambientes, pessoas e processos distintos. Assim, as Categorias de Serviços propostas devem ser definidas conforme a realidade, maturidade de cada órgão e também de acordo com os estudos de planejamento da contratação, em especial a análise de parcelamento do objeto.

9.2. Definição do objeto

9.2.1. O objeto da contratação deve ser definido com vistas a atender as necessidades da organização. A estrutura do objeto deverá considerar a estratégia mais adequada de contratação com vistas a mitigar riscos e assegurar a prestação dos serviços de infraestrutura e atendimento ao usuário com qualidade.

9.2.2. A divisão do objeto em lotes e itens deve observar as diretrizes constantes do inciso I do § 2º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, admitindo-se, por exemplo, os seguintes cenários:

a)Definição de itens por categoria de serviços, a exemplo:

Descrição dos Itens	Unidade de Medida	Quantidade estimada
Item 01 - Conectividade de rede	Unidade mensal	<Qtde de meses>
Item 02 - Banco de Dados	Unidade mensal	<Qtde de meses>
Item 03 - Segurança	Unidade mensal	<Qtde de meses>
Item 04 - Suporte ao usuário	Unidade mensal	<Qtde de meses>

Observação: Essa abordagem possibilita a adjudicação de cada item a diferentes licitantes.

b) Agrupamento de categorias em lotes por localidade ou por ambientes, a exemplo:

Lote/Grupo	Descrição dos Itens	Unidade de Medida	Quantidade estimada
Lote/Grupo 1 -*Data Center*A - RJ	Item 01 - Conectividade de rede	Unidade mensal	<Qtde de meses>
	Item 02 - Banco de Dados	Unidade mensal	<Qtde de meses>
	Item 03 - Segurança	Unidade mensal	<Qtde de meses>
Lote/Grupo 2 - Superintendência BA	Item 01 - Suporte ao usuário	Unidade mensal	<Qtde de meses>
	Item 02 - Conectividade de rede	Unidade mensal	<Qtde de meses>

Observação: Essa a

9.2.4. Cada abordagem apresentada possui vantagens e desvantagens, bem como diferentes níveis de riscos a depender das características de cada organização. Portanto, deve-se avaliar durante a construção dos estudos técnicos preliminares a alternativa mais adequada à organização.

9.3. Definição para Vigência do Contrato

9.3.1. Conforme previsto na Orientação Normativa nº 38, de 13 de dezembro de 2011, da Advocacia-Geral da União, em regra o prazo de vigência é de até 12 meses, entretanto admite-se período superior em função da complexidade e peculiaridade do objeto, conforme trecho a seguir:

Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que:

a) O prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;

b) Excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e

c) É juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente.

9.3.2. O "Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação" versão 1.0, do TCU, na página 148, também trata deste aspecto:

6) Em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (e.g. contratação de service desk), de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais).

9.3.3. Nesse sentido, observa-se que o objeto do presente modelo possui complexidade elevada, demandando dos contratados um perío de imersão no contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços.



9.3.4. Outro elemento decisivo no dimensionamento adequado da vigência contratual é o tempo de comissionamento e de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e de transferência do conhecimento acerca da utilização desses recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC do contratante.

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.

9.3.6. Os órgãos e entidades devem incluir as justificativas no Termo de Referência para a adoção do prazo de vigência que podem levar em consideração a necessidade de adequação dos recursos humanos e tecnológicos, procedimentos e processos à execução dos serviços, assegurando a estabilidade mínima necessária para que o contratado execute adequadamente os serviços esperados.

9.4. Definição de Categorias de Serviços

9.4.1. A definição de Categorias de Serviços consiste em realizar o agrupamento dos serviços em categorias com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC do órgão ou entidade.

9.4.2. Caso exista a necessidade de execução de atividades remotas ou presenciais nas instalações físicas do órgão, deve-se dimensionar a quantidade de profissionais e os perfis para que as respectivas especificidades sejam contempladas adequadamente.

9.4.3. Caso a infraestrutura utilize recursos de computação em nuvem de forma híbrida ou integral, deve-se avaliar a necessidade da presença física dos perfis, observando-se a possibilidade de execução remota dos serviços, considerando os aspectos relacionados à segurança da informação.

Exemplo:

Se houver necessidade de atendimento a usuários na cidade de Brasília/DF e de São Paulo/SP, deverá haver uma Categoria de Serviço (atendimento ao usuário) específica para cada localidade. Assim, cada categoria de serviço (no DF e em SP) deverá ser especificada a partir dos respectivos tar

 serviço, um para

9.4.4. Para cada categoria identificada, deverão ser definidos os seguintes aspectos:

a) Escopo;

b) Níveis mínimos de serviço;

c) Descrição não exaustiva das atividades;

d) Descrição dos requisitos de experiência profissional, formação acadêmica e certificações (sempre que couber); e

e) Previsão do uso de ferramentas de automação (sempre que couber).

9.4.5. Importante:

9.4.5.1. O Modelo de Referência utiliza o Anexo C deste documento como proposta de Categorias de Serviço que devem ser utilizadas para composição da planilha de estimativa simplificada de valor.

9.5. Forma de demanda dos Serviços

9.5.1. A prestação dos serviços de cada item deve sempre ser iniciada obrigatoriamente por meio da abertura de Ordem de Serviço - OS que poderá conter as parcelas identificadas a serem executadas durante o período de vigência contratual.

9.5.1.1. A ordem de serviço conterá no mínimo: o objetivo da OS, a identificação e os perfis profissionais mínimos (a exemplo: Analista de Suporte Computacional, Administrador de Banco de Dados...) com as respectivas senioridades, os produtos/resultados a serem entregues e o prazo de atendimento, e ao menos 1 (um) profissional para cada perfil profissional previsto na Ordem de Serviço. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

9.5.2. Durante a execução contratual, o órgão contratante realiza abertura de chamados que podem envolver: requisição de serviços, requisição de mudança, resolução de incidentes ou resolução de problemas.



9.5.3. A atuação do contratado deverá ser proativa de modo a assegurar os níveis de serviços exigidos e a qualidade dos serviços prestados. Para tanto, com vistas a manter o registro de informações, o contratado poderá registrar os incidentes, problemas ou ainda requisições de serviços na ferramenta de gerenciamento de demandas.

9.5.4. Outra fonte de informações são os alertas e avisos emitidos pelas ferramentas automatizadas que geram requisições para atuação do contratado.

9.5.5. Os serviços deverão ser executados observando-se os processos de gerenciamento de TIC do órgão.

9.5.6. Todos os chamados derivados de requisição de mudança, de requisição de serviços, problemas e incidentes devem estar associados ao processo de avaliação da satisfação do usuário, à exceção daqueles abertos pelo próprio contratado, que neste caso devem ser avaliados pelo contratante.

9.5.7. Caso o ambiente de TIC do órgão ou entidade adote mecanismos de fluxo de entrega contínua (Deployment Pipeline), pode-se prever fluxos de encaminhamento de demandas de implantação utilizando-se esses recursos com vistas a aproximar as equipes de desenvolvimento e de operações. Contudo, deve-se certificar da adoção de níveis de serviços que acompanhem tais práticas ágeis, conforme recomendado na seção específica de aferição da qualidade neste modelo.

10. FORMA DE QUANTIFICAÇÃO E ESTIMATIVA PRÉVIA DO VOLUME DE SERVIÇOS

10.1. Dimensionamento das necessidades

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

10.1.2. No Estudo Técnico Preliminar, o dimensionamento da quantidade de serviços a serem contratados devem ser precedidos de memória de cálculo, que de

I - Sempre que possível se basear em medidas de mercado, com a identificação de quem as estabeleceu e de como a equipe de planejamento da contratação teve ciência delas; ou

II - Ser elaboradas pela própria equipe de planejamento.

b) As fórmulas de cálculo definidas para se chegar às quantidades a contratar;

c) Os parâmetros de entrada, que são quantidades usadas nos cálculos, com as respectivas fontes dessas informações, ou seja, quantidades devidamente evidenciadas;

d) A explicitação dos cálculos feitos, utilizando-se os elementos anteriores;

e) A identificação das pessoas que elaboraram a memória de cálculo.

10.2. Levantamento do ambiente

10.2.1. Deve-se realizar o levantamento do parque computacional de TIC atual, abrangendo descritivos e quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos, fabricantes e versões de softwares que o compõem, discriminando-o por localidade (local de execução das atividades e tarefas), a exemplo de:

a) Servidores físicos e servidores virtuais, plataformas em nuvem pública, plataformas de virtualização, plataformas de gerenciamento de infraestrutura em containers, servidores de aplicação, servidores web, servidores proxy, serviço de diretório, serviço de armazenamento e compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, processos de DevOps;

b) Storages, soluções de hiperconvergência, switches SAN, soluções de NAS, fitotecas (robôs de backup), sistema de armazenamento e backup centralizado, media servers; bancos de dados transacionais e analíticos e ferramentas de ETL;

c) Switches, roteadores, ativos de redes WIFI, MCU e endpoints de videoconferência, central de telefonia e terminais VoIP, links de comunicação, cabeamento estruturado;



d) Firewalls, IPS/IDS, Web Filter, WAF, antivírus, antispam, VPN, gerenciamento de certificados digitais;

e) Estações de trabalho, notebooks, tablets, smartphones, impressoras, scanners, projetores; e

f) Sistemas, aplicações e serviços de TIC.

10.2.2. Outras informações, relacionadas à capacidade do ambiente também devem ser apuradas, tais como o volume de dados armazenados e trafegados, capacidades de processamento e memória e quantitativo de usuários na rede, bem como eventuais mudanças no ambiente, como alterações quantitativas ou qualitativas, decorrentes de projetos ou de aquisições de hardware ou software previstos ou em andamento no órgão ou entidade que possam ocorrer ao longo da execução contratual e impactar a prestação do serviço.

10.2.3. Além disso, é recomendado que o órgão ou entidade identifique o nível de complexidade dos serviços a serem prestados em função das características de seu ambiente, dos sistemas de missão crítica e de outros elementos que requeiram alto nível de maturidade nos processos para execução das atividades.

10.2.4. Importante:

10.2.4.1. Durante a realização do levantamento do ambiente computacional de TIC, é de suma importância que informações de interesse estratégico da instituição sejam resguardadas, como por exemplo:

a) Plantas do Centro de Dados e salas de telecomunicações;

b) Topologia da Rede;

c) Modelo específico de hardware e software;

d) Versões específicas de ferramentas de segurança; e

e) Versões específicas de Servidores Web, Banco de Dados etc.

ambiente devem ser liberadas.

10.2.5. Importante:

10.2.5.1. O levantamento de usuários deve ser realizado por localidade, contemplando servidores do quadro do órgão ou entidade, profissionais terceirizados e visitantes que utilizam algum recurso de infraestrutura de TIC. Também devem ser levados em consideração os dados históricos e eventos que possam ocorrer ao longo da execução contratual que possam alterar significativamente o número de usuários de determinada localidade e impactar a execução do contrato, consolidados por meio de estimativa percentual de crescimento ou diminuição desse número.

10.3. Levantamento do histórico de chamados

10.3.1. A existência e análise de dados históricos confiáveis são pressupostos para aplicação do modelo. 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 operação de infraestrutura e 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.

10.3.2. Deve-se utilizar o registro histórico de chamados do órgão ou entidade para apurar dados qualitativos e quantitativos referentes a tickets de serviços prestados. Essa ação é necessária para auxiliar no dimensionamento dos serviços e, consequentemente, dos perfis profissionais necessários para as categorias de serviços.

10.3.3. Trata-se de uma estimativa para que se tenha o dimensionamento do quantitativo máximo de profissionais necessários à prestação dos serviços. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

10.3.4. Importante ressaltar que outros fatores, como os níveis mínimos de serviço estabelecidos, podem influenciar diretamente no dimensionamento da equipe necessária à execução das atividades.

10.4. Análise do contrato atual



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

10.5. Definição do local de prestação dos serviços

10.5.1. Deve-se definir o local da execução dos serviços e prever a possibilidade, ou não, de execução remota para cada categoria de serviços. Para os serviços prestados in loco, deve-se prever as situações em que o órgão contratante fornecerá a infraestrutura para a prestação dos serviços, detalhando os recursos dos quais dispõe, considerando os padrões adotados e aqueles em que eventualmente devam ser empregados recursos do contratado, sujeitando-se, todavia, à homologação do órgão ou entidade contratante.

10.5.2. Para os serviços prestados fora do ambiente do contratante deve-se prever que os recursos necessários à adequada prestação do serviço, tais como deslocamento, conexão de Internet, hardware e software, serão de responsabilidade do contratado.

10.6. Definição de experiência profissional e formação de equipe

10.6.1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.

10.6.2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão, conforme diretrizes constantes do item 20.3. do Anexo C. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

Exemplo:

Um ambiente de baixa criticidade ou complexidade pode possuir uma quantidade maior de profissionais do tipo júnior ou pleno.

Um ambiente em que se necessite determinadas certificações ou habilidades técnicas para sua operacionalização pode demandar uma quantidade maior de profissionais do tipo pleno ou sênior.

prestação dos serviços. Portanto, não se deve admitir que o órgão ou entidade custeie cursos e/ou treinamentos aos profissionais do contratado.

10.7. Dimensionamento do volume de serviços

10.7.1. O dimensionamento do volume dos serviços consiste na identificação do quantitativo máximo de profissionais por tipo de perfil que deverá ser utilizado para estimativa do preço de referência da contratação. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

10.7.2. Levantamento do Quantitativo Máximo de Profissionais **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

10.7.2.1. Orienta-se que o dimensionamento para a estimativa das equipes e a seleção dos perfis profissionais que irão compor a formação do preço de referência considere o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

10.7.2.2. Ao definir o quantitativo máximo de profissionais para cada Perfil em cada Categoria de Serviço, o gestor deve se atentar para embasá-lo considerando o quadro atual do órgão, seja de pessoal próprio ou de terceirizados, cuidando para justificar eventuais mudanças, de acordo com o seu entendimento do serviço prestado. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

10.7.2. Levantamento do quantitativo de profissionais de referência

10.7.2.1. Orienta-se que o dimensionamento para a estimativa inicial das equipes e a seleção dos perfis profissionais que balizarão a formação do preço de referência considere o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

10.7.2.2. Ao definir o quantitativo de cada Perfil em cada Categoria de Serviço, o gestor deve se atentar para embasá-lo considerando o quadro atual do órgão, seja de pessoal próprio ou de terceirizados, cuidando para justificar eventuais mudanças, de acordo com o seu entendimento do serviço prestado.



10.7.2.3. Ou seja, busca-se manter o quantitativo de pessoal já em efetivo trabalho no órgão, justificando-se, em caso de necessidade de aumentar ou diminuir esse quantitativo.

10.7.2.4. Além disso, cabe realizar o ajuste de quadro, remanejando as quantidades para refletir a divisão proposta para as Categorias de Serviço, pois a estrutura de Categorias de Serviço proposta não necessariamente reflete a realidade atual do órgão ou entidade.

10.7.2.5. Em todo caso, as estimativas realizadas devem ser alvo de análise crítica da equipe de planejamento da contratação e do registro das memórias de cálculo e das justificativas.

10.7.2.6. No termo de referência, é importante prever que a estrutura inicialmente definida possa sofrer ajustes durante o período de execução contratual, mediante prévia comunicação à empresa contratada, permitindo que ela possa se adaptar à nova estrutura.

10.7.2.7. Considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, admite-se o compartilhamento simultâneo de perfis profissionais entre contratos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços.

10.7.2.8. Importante: Os perfis profissionais que constam desse dimensionamento devem estar diretamente associados à execução técnica dos serviços que por sua vez estão relacionados a critérios de qualidade, níveis mínimos de serviços, critérios de aceitação e resultados esperados. Não devem ser contabilizados como perfis profissionais para efeito do presente dimensionamento funções administrativas, comerciais, estratégicas ou negociais das empresas, a exemplo de: prepostos, secretárias, assistentes, representantes comerciais, gerentes de contas, pontos focais, auxiliares administrativos, diretores, executivos, entre outros de mesma natureza.

10.7.3. Utilização do mapa de pesquisa salarial

10.7.3.1. O mapa de pesquisa salarial é um instrumento que contém os valores salariais brutos, sem os encargos sociais e trabalhistas, dos principais perfis profissionais, separados por Categorias de Serviços identificadas, que atuam nos contratos de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

10.7.3.2. O mapa de pesquisa salarial de referência consta do ANEXO II desta Portaria.

a) Proceda a pesquisa de valor salarial considerando, no mínimo, os canais e procedimentos de obtenção da medida que representa o valor salarial, constantes da nota metodológica, que dão origem às informações do ANEXO II;

b) Busque a maior quantidade possível de valores salariais para cada perfil; e

c) Comunique formalmente à SGD sobre o novo perfil ou valor salarial adotado, encaminhando os documentos que embasaram a definição dos valores salariais, bem como as justificativas.

10.7.3.4. Com base na pesquisa salarial, calcula-se o custo total dos perfis exigidos para prestação dos serviços para fins de composição da estimativa de preços da contratação, por meio da planilha simplificada que está disponível no Anexo A e preenchida pela equipe de planejamento da contratação. Esta planilha não se confunde com a Planilha de Custos e Formação de Preços que deve ser entregue pelas empresas licitantes. No Anexo B constam orientações sobre a Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser recebida durante a fase de seleção do fornecedor.

10.7.3.5. Ressalta-se que a estimativa de remuneração dos profissionais serve apenas como insumo para obtenção do preço de referência da contratação e não vincula a execução contratual, porquanto a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, veda que seja prevista em edital a remuneração dos funcionários do contratado.

10.7.3.6. Para efeitos da definição do valor de referência ou valor máximo da contratação deve-se utilizar os valores definidos pela SGD para fins de definição do valor salarial de referência. A adoção desses valores supre a necessidade da realização de procedimentos específicos de pesquisa de preços dos itens relacionados aos perfis profissionais. Caso seja necessário realizar a complementação de valores, perfis ou insumos, deve-se realizar pesquisa de preços complementar aos recursos não definidos pela SGD, por meio de utilização dos procedimentos previstos na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021.

10.7.3.7. A Planilha simplificada para estimativa do valor mensal do serviço (Anexo A) deve ser preenchida pela Equipe de Planejamento da Contratação fundamentando a memória de cálculo da estimativa do valor mensal de cada Item da Contratação e deve constar como anexo do Termo de Referência para auxiliar no dimensionamento das propostas comerciais das licitantes. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.[illegible] de 26 de agosto de 2025)**

10.7.4. Utilização de um Fator-K por perfil profissional **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

10.7.4.1. O Fator-K é um parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional. Em outros termos, o Fator-K indica quantos reais são pagos à empresa contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador.

10.7.4.2. A definição do Fator-K depende da estrutura de composição de preço definida em virtude de requisitos legais e requisitos estratégicos adotados pelas empresas prestadoras de serviço. Portanto, para se evitar oscilações nesse valor a ponto de comprometer o modelo proposto, a SGD apresenta no ANEXO II desta Portaria o valor máximo do Fator-K que deverá ser adotado nas estimativas de composição do valor mensal de referência nesse modelo. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3.

10.7.4.3. A partir desse valor, e tendo como premissa os valores salariais de referência divulgados periodicamente pela SGD, bem como os quantitativos de cada perfil estimados pelo órgão, é possível calcular o Valor Estimado Mensal das Categorias e consequentemente esses valores irão compor o Valor Estimado Mensal dos Serviços.

10.8. Estimativa do valor mensal da contratação

10.8.1. O modelo proposto utiliza como base para estimativa de preços:

a) O quantitativo e o perfil de pessoal de cada Categoria de Serviço;

b) O Mapa de Pesquisa Salarial de referência; e

c) A planilha simplificada para estimativa do valor mensal do serviço, sumarizada num Fator-K máximo (único para todas as categorias), padronizado pela SGD, e também outros itens de custos envolvidos não atrelados aos Perfis, como software, licenças e outros.

10.8.2. Ressalta-se que a determinação do quantitativo de perfis profissionais serve como insumo para obtenção do valor de referência da contratação, não se caracterizando, neste modelo, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra. Dessa forma, o dimensionamento da

de 04 de outubro de 2024)

Exemplo:

Ao dimensionar o quantitativo de 0,5 profissional de um determinado perfil, o órgão ou entidade contratante estará assumindo que a metade da carga horária mensal desse profissional será suficiente para execução dos serviços contratados de maneira adequada.

Essa configuração viabiliza uma composição de perfis mais ajustada com a demanda real do órgão ou entidade contratante, sobretudo quanto aos cargos mais especializados de cada categoria de serviço, na medida em que permite ao contratado o compartilhamento dos recursos profissionais com outros contratos, desde que preservados, em todo caso, os níveis mínimos de serviços estipulados no Termo de Referência.

Outro aspecto que deve ser considerado diz respeito à carga horária máxima permitida. Havendo necessidade de cobertura em regime 24/7 deve-se dimensionar uma quantidade de profissionais adequada à cobertura dos turnos, respeitando-se os limites de carga horária previstos na legislação.

Cabe esclarecer que a utilização de um Fator-K por perfil profissional tem como objetivo apenas levantar o custo máximo que seria admitido para o pagamento de cada contrato, não significando a fixação de valores ou do Fator-K que deveria ser efetivamente ofertado pelas licitantes.

10.8.3. Dessa forma, o custo de referência - Cp de cada perfil é calculado da seguinte maneira:

Cp = Sp . Fator K

Onde,

Cp: é o custo de referência do perfil p no mês,

Sp: é o valor mensal da remuneração do perfil p,

Fator K: é o valor máximo divulgado periodicamente pela SGD.

10.8.4. De posse do custo de referência por perfil, pode-se encontrar o Valor Estimado Mensal de cada Categoria de Serviço - VEMCi, com base no quantitativo - Qp e no custo - Cp de para cada Categoria:

VEMCi = S Qp x Cp

perfis

Onde,

VEMCi: é o valor estimado mensal da categoria i,

Qp: é o quantitativo de profissionais para o perfil p,

Cp: é o custo de referência do perfil p.

10.8.5. Com o Valor Estimado Mensal de cada Categoria de Serviço - VEMCi calculado, obtém-se o Valor Estimado Mensal dos Serviços - VEMS da seguinte forma:

VEMS = S (VEMCi) + Qoutros

categorias

Onde,

VEMS: é o valor estimado mensal do contrato,

VEMCi: é o valor estimado mensal da categoria i,

Qoutros: é a estima e e hardware.

durante a fase de planejamento da contratação quanto na fase de seleção do fornecedor.

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. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

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.

11.3. Entretanto, os órgãos e entidades que utilizarem insumos, perfis ou valores diferentes daqueles divulgados pela SGD deverão proceder à pesquisa de preços complementar para esses insumos, perfis ou valores.

Exemplos:

a) A entidade A pretende contratar serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC utilizando apenas os perfis profissionais constantes da planilha de preços de referência publicada pela SGD. Nesse cenário, basta a composição do preço de referência aplicando o salário dos perfis profissionais publicados pela SGD em conjunto com o fator-k de referência também publicado pela SGD.

b) De outra forma, a entidade B pretende contratar serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC utilizando perfis profissionais constantes da planilha da SGD e complementando os valores com pesquisa regionalizada para determinados perfis de modo a retratar a especificidade da localidade em que se situa. Neste caso, para esses perfis que demandaram valores diferentes daqueles publicados pela SGD, a entidade deverá proceder a pesquisa de preços para os insumos relacionados a esses perfis salariais, conforme preconizado pela Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, agregando preços de outros parâmetros previstos nesta Instrução.

c) Em outro exemplo, a entidade C pretende contratar serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC utilizando perfis profissionais constantes da planilha da SGD, porém necessita de insumos tecnológicos adicionais específicos. Neste caso, a entidade deverá proceder à pesquisa de preços para os itens adicionais previstos, conforme preconizado pela Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, agregando preços de outros parâmetros previstos nesta Instrução. Caso sejam adotados os perfis profissionais constantes da pesquisa publicada pela SGD e não havendo inserção de outros valores salariais ou tratamento de aspectos regionais, deve-se utilizar a pesquisa publicada pela SGD como mecanismo para construção do preço de referência para esses itens.

12. VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

12.1. A verificação da qualidade constitui-se em procedimento indispensável para a fiscalização e a gestão de contratos de serviços da Administração Pública. Proporciona a devida verificação da medida em que o que está sendo entregue ao longo do contrato efetivamente corresponde ao resultado esperado (ou planejado). Nesse sentido, indicadores de níveis de serviços devem ser definidos para todo e qualquer contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, observando-se um conjunto mínimo de indicadores capaz de assegurar a efetiva prestação de serviço com a qualidade esperada.

12.2. Gerenciamento dos níveis de serviço

12.2.1. O gerenciamento dos níveis de serviço perfaz-se no monitoramento, que evidenciará a qualidade e a tendência dos serviços prestados, e no controle, que alinhará a execução dos serviços aos resultados pretendidos, por meio de um conjunto de procedimentos rotineiros e de regras preestabelecidos pelo órgão ou entidade contratante.

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.

a) Assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pelo órgão ou entidade contratante;

b) Fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pelo contratado;

c) Viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pelo contratado; e

d) Aferir o desempenho do contratado, que deverá prestar os serviços de modo efetivo e com a qualidade mínima desejada, de modo que sua remuneração devida esteja de acordo com o cumprimento dos termos contratuais e com base na satisfação das expectativas dos clientes e usuários do órgão contratante.

12.2.4. Nessa seara, importa esclarecer que os descontos nos pagamentos em decorrência do não atingimento aos níveis de serviços devem estar limitados às margens de tolerância suportadas pelo órgão ou entidade contratante.

12.2.5. As margens de tolerância se referem a um limite de desconto na fatura mensal (não superior a 30% sobre o valor mensal), cujo eventual saldo devedor (caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido) poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.

12.2.6. Essas margens devem ser definidas levando-se em consideração a criticidade dos serviços para a instituição e a proporcionalidade dos descontos, de forma que possam surtir o devido efeito como forma de controle sem comprometer a continuidade da contratação, evidenciando-se que os níveis de serviços apurados abaixo dessa margem sujeitarão o contratado ao ajuste na remuneração devida e, se aplicável, às sanções legais.

12.2.7. Os indicadores são instrumentos práticos de aferição do cumprimento do alcance dos níveis mínimos de serviço, evidenciando de maneira objetiva e mensurável o desempenho e as tendências de um serviço demandado. Devem ser concebidos descrevendo-se, no mínimo, sua finalidade, meta, forma de monitoramento, periodicidade, forma de cálculo, faixa de ajuste no pagamento e sanções.

12.2.8. Na definição de indicadores, por Categoria de Serviço ou, ainda, por serviços singulares de cada categoria, para aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços, deve-se:



a) Considerar as atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;

b) Prever fatores que estejam fora do controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas;

c) Os indicadores deverão ser objetivamente mensuráveis e compreensíveis, de preferência facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço;

d) Evitar indicadores complexos ou sobrepostos, que podem aumentar o custo de gestão para o órgão contratante e não agregar o valor esperado; e

e) Prever que a aferição dos indicadores seja realizada por meio de ferramenta automatizada que não esteja sob gestão do contratado, vedada a aferição baseada exclusivamente em relatório ou outro artefato produzido pelo próprio contratado.

12.2.9. Relaciona-se a seguir o conjunto mínimo de indicadores proposto para o presente modelo, pautado no incentivo para a redução de ocorrências que impactam o negócio do contratante e também incentivem a boa prestação dos serviços contratados:

a) Quantidade de chamados (requisição e incidentes) atendidos dentro do prazo

Finalidade: Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade>

Instrumento de medição: <indicar as ferramentas automatizadas que serão para extração dos dados>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálc

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas e multas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <incluir as observações complementares>

b) Disponibilidade de um ambiente/serviço

Finalidade: Apurar a disponibilidade do ambiente durante o período especificado

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade>

Instrumento de medição: <indicar as ferramentas automatizadas que serão para extração dos dados>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Horas Totais de Funcionamento no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) x 100. <Deve-se considerar a média aritmética ou ponderada das disponibilidades de cada ativo/serviço>

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <incluir as observações complementares



c) Eficácia no tratamento de chamados (requisições, incidentes e incidentes de segurança)

Finalidade: Apurar a eficácia do contratado na resolução de chamados

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade>

Instrumento de medição: <indicar as ferramentas automatizadas que serão para extração dos dados>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamados atendidos - Total de chamados reaberto) / (Total de chamados atendidos) x 100 <Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução>

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <incluir as observações complementares

d) Satisfação dos usuários

Finalidade: Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade>

telefone, reenvio da pesquisa não respondida, chat, alerta em dashboard de sistema on-line de registro de chamados, notificação por e-mail, inclusão de condição de abertura de novo chamado somente após a avaliação dos chamados abertos>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção. Deve-se considerar o uso de procedimentos de amostragem complementares a serem realizados pela equipe de fiscalização contratual na análise das pesquisas de satisfação com vistas a garantir a medição eficaz desse indicador>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Média das notas obtidas) / (Nota máxima da avaliação)

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <incluir as observações complementares>

e) Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento

Finalidade: Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade>

Instrumento de medição: <indicar as ferramentas automatizadas que serão para extração dos dados. Deve-se estabelecer procedimentos complementares visando garantir a medição eficaz do indicador>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção. Deve-se considerar o uso de procedimentos de amostragem complementares a serem realizados pela equipe de fiscalização contratual>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas) x 100

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <incluir as observações complementares>

12.2.10. Para aqueles órgãos que já adotam o conceito de DevOps ou DevSecOps, ou ainda que possuem razoável grau de automação em sua infraestrutura, recomenda-se adotar níveis de serviços complementares com vistas a assegurar mais agilidade e qualidade nas operações, a exemplo:

a) Tempo de deployment

Finalidade: Aferir o tempo de conclusão do deployment após a aprovação

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade. Uma meta de referência seria um percentual mínimo de deployments executados com um período inferior a 1 hora, mas depende do grau de maturidade da infraestrutura. Por exemplo: > 90%

Instrumento de medição: <Ferramentas de CI/CD>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Mecanismo de cálculo (%): (Total de deployments executados no tempo mínimo exigido/ Total de deployments executados) x 100)

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <Este indicador estimula a criação de scripts nas ferramentas de CI/CD ou ainda a implantação de um deployment pipeline - DP>

b) Taxa de falhas de deployments

Finalidade: Aferir a quantidade de deployments mal sucedidos

Meta a cumprir: <Uma meta de referência seria inferior a 15%, mas depende do grau de maturidade da infraestrutura>

Instrumento de medição: <Ferramentas de CI/CD>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Total de deployments que apresentaram falha/ Total de deployments executados) x 100)

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <Este indicador estimula o aumento do uso de testes automatizados no processo de implantação>

c) Taxa de deployments realizados por meio de Deployment Pipeline - DP definidos

Finalidade: Aferir a quantidade de deployments realizados por meio de processo automatizado de implantação

Meta a cumprir: <Uma meta de referência seria superior a 80%, mas depende do grau de maturidade da infraestrutura>

Instrumento de medição: <Ferramentas de CI/CD e ferramentas de deployment pipeline>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Total de deployments em DP/ Total de deployments executados) x 100)

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <Este indicador estimula a adoção de processos automatizados de deployment. Porém, deve-se verificar se há ferramentas disponíveis capazes de implementar um DP no ambiente>

d) Tempo de recuperação de deployment

Finalidade: Aferir o tempo de retorno às condições anteriores após detectado um deployment danificado

Instrumento de medição: <Ferramentas de CI/CD, ferramentas de deployment pipeline e ferramentas de recuperação automatizada de deployments>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Total de deployments recuperados dentro do tempo máximo definido/ Total de deployments recuperados) x 100)

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <Este indicador estimula a adoção de ferramentas de recuperação de deployments baseadas em linguagens de infraestrutura como código, ou ainda da adoção de ferramentas de monitoramento de desempenho de aplicação - APM>

e) Tempo médio de implementação de uma mudança

Finalidade: Aferir o tempo necessário para se implementar uma mudança no ambiente

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade. Uma meta de referência seria um percentual mínimo de requisições de mudança com um período inferior a 8 hora, mas depende do grau de maturidade da infraestrutura. Por exemplo: 90%>

Instrumento de medição: <Ferramenta de controle de mudanças e ferramentas de CI/CD>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>



Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Total de requisições de mudanças atendidas dentro do tempo máximo definido/ Total de requisições de mudanças) x 100)

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <Este indicador estimula a automação do processo DevOps e automação de testes de regressão>

f) Taxa de Cobertura de testes

Finalidade: Aferir o percentual de código implantado coberto por testes automatizados

Meta a cumprir: <Uma meta de referência seria superior a 70% do código implantado, mas depende do grau de maturidade da infraestrutura>

Instrumento de medição: <Ferramentas de testes automatizados, Ferramentas de CI/CD>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Total de código implantado coberto por testes/ Total de código implantado) x 100)

Início da vigência: <

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <Este indicador estimula o uso de testes automatizados no Deployment Pipeline>

g) Taxa de implantação de controles de segurança

Finalidade: Aferir a quantidade de controles de segurança implantados diante dos controles de segurança recomendados pelos frameworks

Meta a cumprir: < A meta depende do ambiente a ser implantado, bem como do framework de segurança escolhido>

Instrumento de medição: <Ferramentas de CI / CD, deployments pipeline, ferramentas de segurança automatizada>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Total de controles de segurança implantados/ Total controles recomendados e estabelecidos pelo Contratante) x 100)

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <Este indicador estimula a adoção preventiva de controles de segurança da informação>

12.2.11. Para serviços de atendimento ao usuário deve-se observar indicadores de qualidade adicionais, a exemplo:

12.2.11.1. Indicadores de Nível de Serviço I:

a) Índice de chamadas telefônicas abandonadas

Finalidade: Aferir se está ocorrendo muito abandono de ligações telefônicas

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade>

Instrumento de medição: <indicar as ferramentas automatizadas que serão para extração dos dados>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas) x 100

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <incluir as observações complementares>

b) Tempo médio na fila de espera

Finalidade: Apurar o tempo de espera médio para atendimento por telefone

Meta a cumprir: <valor em segundos definido pelo órgão/entidade>

Instrumento de me

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (Segundos): Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <incluir as observações complementares>

c) Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos

Finalidade: Apurar a porcentagem de atendimentos que acontecem em até 20 segundos

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade>

Instrumento de medição: <indicar as ferramentas automatizadas que serão para extração dos dados>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas) x 100

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>



Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <incluir as observações complementares>

d) Índice de ineficácia de resolução

Finalidade: Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 7 dias após a sua conclusão

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade>

Instrumento de medição: <indicar as ferramentas automatizadas que serão para extração dos dados>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Total de reaberturas de demandas em até 7 dias após a conclusão / Total de demandas concluídas) x 100

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <incluir as observações complementares>

e) Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses

Finalidade: Apurar

Instrumento de medição: <indicar os documentos que serão utilizados para extração dos dados>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de documentos ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Número de profissionais desligados sem justa causa na ilha nos últimos 3 meses / Total de profissionais na ilha nos últimos 3 meses) x 100

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <incluir as observações complementares>

f) Índice de chamados atendidos no Nível I

Finalidade: Apurar a percentagem de chamados que são atendidos diretamente pelo nível I

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade>

Instrumento de medição: <indicar as ferramentas automatizadas que serão para extração dos dados>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal



Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamados atendidos pelo Nível I / Total de chamados registrados) x 100

<Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução>

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <incluir as observações complementares>

g) Índice de Satisfação do Usuário

Finalidade: Apurar a se o usuário está sendo bem atendido

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade>

Instrumento de medição: <indicar as ferramentas automatizadas que serão para extração dos dados>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamados bem avaliados / Quantidade de chamados avaliados) x 100

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Observações: <incluir as observações complementares>

12.2.11.2. Indicadores de Nível de Serviço II:

a) Índice de chamados com severidade 1 (alto impacto) resolvidos dentro do prazo

Finalidade: Apurar a eficácia na resolução de chamados com severidade 1 ou critério equivalente definido pelo órgão

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade>

Instrumento de medição: <indicar as ferramentas automatizadas que serão para extração dos dados>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamados com severidade 1 resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos com severidade 1) x 100

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <incluir as observações complementares>

b) Índice de chamados com severidade 2 (médio impacto) resolvidos dentro do prazo

Finalidade: Apurar a eficácia na resolução de chamados com severidade 2 ou critério equivalente definido pelo órgão

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade>

Instrumento de medição: <indicar as ferramentas automatizadas que serão para extração dos dados>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamados com severidade 2 resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos com severidade 2) x 100

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <incluir as observações complementares>

c) Índice de chamados com severidade 3 (baixo impacto) resolvidos dentro do prazo

Finalidade: Apurar a eficácia na resolução de chamados com severidade 3 ou critério equivalente definido pelo órgão

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade>

Instrumento de medição: <indicar as ferramentas automatizadas que serão para extração dos dados>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou ou

Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamados com severidade 3 resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos com severidade 3) x 100

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <incluir as observações complementares>

d) Índice de ineficácia de resolução (reabertura)

Finalidade: Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 7 dias após a sua conclusão

Meta a cumprir: <valor percentual definido pelo órgão/entidade>

Instrumento de medição: <indicar as ferramentas automatizadas que serão para extração dos dados>

Forma de acompanhamento: <indicar se a aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção>

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Total de reaberturas de chamados em 7 dias após a conclusão / Total de chamados concluídos) x 100

Início da vigência: <indicar o marco de início da aferição do indicador>

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Sanções: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas multas ou outras sanções>

Observações: <incluir as observações complementares>

12.2.12. Esses indicadores para atendimento ao usuário podem variar de acordo com a complexidade, a capacidade computacional e/ou a maturidade de cada órgão contratante. Cada órgão deve avaliar quais as variáveis mais adequadas para medir da melhor maneira possível a qualidade dos serviços prestados, considerando a realidade do contrato e da instituição.

12.2.13. No cálculo de indicadores que possuam principal fator a disponibilidade, a apuração dos resultados deverá desconsiderar períodos de indisponibilidades justificados, tais como:

a) Períodos de interrupção previamente acordados com o contratante;

b) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);

c) Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis ou de força maior (exemplo: desastres naturais, enchentes, terremotos ou calamidade pública);

d) Falhas da infraestrutura que não aquela sob a responsabilidade do contratado;

e) Falhas em serviços ou ativos de TIC que tenham sido causadas pela ação de servidores ou colaboradores do contratante não relacionados ao contratado;

f) Outras eventualidades ocorridas durante a execução contratual mediante justificativa devidamente fundamentada do contratado.

12.3. Definição de critérios de priorização

12.3.1. Os incidentes e requisições poderão ser classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo órgão. Um exemplo de critérios utilizados para esse tipo de contratação são: criticidade e disponibilidade.

do recurso ou aplicação de TIC que gerou a motivação para o chamado (a ser definido pelo atendente de primeiro nível quando da abertura do chamado), conforme diretrizes abaixo:

a) Criticidade:

Baixa: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não chegam a paralisar os negócios, afetando principalmente o usuário que reportou o problema sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários do órgão;

Média: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não paralisam o negócio do órgão de forma direta, mas podem afetá-lo substancialmente se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade;

Alta: Representa os casos de equipamentos ou aplicações que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento do negócio do órgão.

b) Disponibilidade:

Disponível: São os casos em que o recurso ou aplicação se encontra em funcionamento, apesar de apresentar problemas operacionais. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações com performance afetada sem, contudo, impossibilitar sua utilização pelo usuário final;

Parcialmente Disponível: São os casos em que determinado recurso ou aplicação tem parte de suas funcionalidades indisponíveis, porém sem afetar a utilização do recurso como um todo. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações que tem parte de suas funcionalidades afetadas, porém sem impactar o negócio significativamente;

Indisponível: São os casos em que recursos ou aplicações de TIC estão completamente indisponíveis para seu(s) usuário(s), que não consegue(m) efetuar nenhuma operação no recurso ou aplicação em questão.

12.3.3. A severidade representa correlação entre criticidade e disponibilidade, conforme disposição da matriz abaixo:



Criticidade/Disponibilidade	Disponível	Parcialmente Disponível	Indisponível
Alta	Severidade 2	Severidade 1	Severidade 1
Média	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1
Baixa	Severidade 3	Severidade 3	Severidade 2

12.3.4. Neste modelo, a classificação dos serviços é parte integrante do Catálogo de Serviços. Os critérios definidos acima são balizadores para a categorização dos chamados no Sistema de Gerenciamento de Chamados e de Níveis de Serviços de TIC.

12.3.5. A partir das definições de "Disponibilidade" e "Criticidade" de cada solicitação, o sistema deverá estabelecer a prioridade do atendimento, caracterizada pela sua severidade. A área de gestão do órgão definirá o impacto associado aos diferentes atendimentos presentes no catálogo de serviços, e a consequente criticidade das solicitações de cada uma das áreas funcionais ou sistemas afetados pelo incidente.

12.3.6. A depender do fluxo implementado pelo contratante, o atendente de primeiro nível ou um operador responsável da Central de Atendimento deverá classificar a disponibilidade para cada chamado recebido.

12.3.7. A partir do cruzamento destas informações será determinada a prioridade de cada requisição de serviço, de acordo com a matriz de severidade, caracterizando o seu NMS específico, em termos do tempo máximo de atendimento aceitável. Isto é, a cada valor de severidade estão associados níveis de serviços mínimos relativos ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução, para cada categoria de serviços.

12.4. Período de ad[illegible]

12.4.2. O período de adaptação não deve ser superior a 3 meses, salvo quando justificada a necessidade de se adotar período superior, que deve ser autorizada formalmente pelo Comitê de Governança Digital ou instância colegiada equivalente.

12.4.3. As reduções previstas no período de adaptação não se estendem para as hipóteses de aplicação de sanções.

12.4.4. Deve-se observar a razoabilidade na redução do valor de ajustes no pagamento durante o período de adaptação, de forma que surta o efeito de atenuar eventuais glosas durante o período de adaptação do contrato na medida em que se exige do contratado a manutenção do atendimento aos níveis mínimos de serviço estipulados, sendo vedada a isenção total desses valores.

12.4.5. Durante o período de adaptação admite-se a previsão de redução do valor de ajustes no pagamento (glosas) de até o limite de 30% em relação ao originalmente previsto, salvo quando justificada a necessidade de se adotar limite de redução superior, que deve ser autorizada formalmente pelo Comitê de Governança Digital ou instância colegiada equivalente.

12.5. Critérios de aceitação de serviços

12.5.1. Outro instrumento que deve ser adotado com vistas a assegurar a qualidade dos serviços é o estabelecimento de critérios mínimos de aceitação dos serviços, ou seja, condições de aceite ou não do serviço executado, a exemplo de:

a) Cumprimento mínimo de requisitos de qualidade de código aferidos por ferramenta automatizada;

b) Cumprimento mínimo de requisitos de custo de query em banco de dados, registrado em ferramenta de monitoramento de banco de dados;

c) Execução mínima de tipos distintos de testes automatizados, registrados em ferramentas de testes contínuos;

d) Confirmação de estabilidade de deployment conforme requisitos predeterminados; e

e) Cumprimento de mínimo de requisitos de uso racional de recursos computacionais, conforme critérios de TI verde (a exemplo de: GreenIT e GreenOps) previamente estabelecidos pelo órgão. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

12.5.2. Os critérios de aceitação em regra estão associados a indicadores mínimos de serviço relacionados à não aceitação dos serviços, também chamado de indicador de desvio de qualidade.

12.6. Da análise de exequibilidade das propostas

12.6.1. O termo de referência pode estabelecer procedimentos e critérios para análise da planilha de formação de custos, observando o disposto na Súmula nº 262 TCU, em relação a necessidade de assegurar à licitante a oportunidade de demonstrar a exequibilidade da sua proposta.

12.6.2. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 2º do art. 59 da Lei nº 14.133, de 2021, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

12.6.3. São exemplos de critérios de presunção relativa de inexequibilidade:

a) Valor global da proposta inferior ao patamar de preço definido;

b) Ausência ou valores irrisórios nos elementos de custos relacionados à cobertura tributária.

12.6.4. A definição do patamar de preço abaixo do qual há presunção relativa de inexequibilidade deve ser documentada e utilizados critérios objetivos, observando o limite constante do art. 34 da Instrução Normativa Seges/ME nº 73, de 2022. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

12.6.5. **(Revogado pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

13. Aspectos de segurança da informação

13.1. Deve-se observar na construção dos artefatos de planejamento da contratação, no que couber, as diretrizes constantes de Guias e frameworks de Seg

a) Prevenção: a capacidade de prevenir a ocorrência de incidentes de segurança;

b) Detecção: a capacidade de prover uma resposta rápida na identificação daqueles incidentes de segurança que não puderam ser prevenidos; e

c) Correção: a capacidade em restaurar ou mitigar o impacto daqueles incidentes de segurança detectados.

13.3. As ações das categorias de segurança da informação, bem como da categoria de banco de dados, devem necessariamente ser supervisionadas por servidor ou equipe do órgão ou entidade.

14. MECANISMOS DE CONTROLE E ACOMPANHAMENTO

14.1. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal sob demanda por meio de ordens de serviço, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho, durante a fase de execução do contrato: **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

a) **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

b) A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos profissionais mínimos previstos para cada perfil na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos; **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

c) O contratado possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que: **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025) (Alterado pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

1. aloque ao menos 1 (um) profissional para cada perfil profissional previsto na Ordem de Serviço, respeitando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida na Ordem de Serviço; e **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

2. demonstre previamente as medidas de compensação da redução do quantitativo por meio do emprego de recursos tecnológicos sem ônus adicional à contratante. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

14.1.1. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

14.1.2. A fiscalização Técnica do objeto deverá ser realizada pelo fiscal técnico e abranger a verificação da qualidade dos serviços prestados, do atingimento aos objetivos de cada Ordem de Serviço, da observância aos prazos máximos definidos e da alocação dos tipos de perfis necessários com a respectiva qualificação mínima de formação e de senioridade prevista em cada ordem de serviço, documentando-se nos autos conforme modelo de relatório previsto no ANEXO IV. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

14.1.3. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

a) **(Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

b) **(Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

c) **(Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

14.1.4. A redução da quantidade de profissionais da equipe somente poderá ser realizada mediante atendimento às condições da alínea "c" do item 14.1. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

14.1.5. A redução da quantidade de profissionais somente poderá ser mantida mediante a comprovação do atendimento aos níveis mínimos de serviço (NMS) exigidos relacionados à respectiva Ordem de Serviço e dos critérios de qualidade requeridos no Termo de Referência. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

14.2.1. Os relatórios de acompanhamento de serviços devem ser elaborados periodicamente pela equipe de fiscalização do contrato com vistas a subsidiar o gestor do contrato na apuração do valor mensal da contratação a ser autorizado para fins de pagamento.

14.2.2. Esse instrumento de controle deve possuir, no mínimo, a apuração dos indicadores de níveis de serviços, ocorrências e demais informações necessárias à correta identificação do valor mensal a ser pago referente à execução das Ordens de Serviços.

14.2.3. Logo, configuram-se em ferramentas imprescindíveis para fiscalização e gestão do contrato, proporcionando ainda a técnicos e gestores o acesso a informações e estatísticas importantes para tomadas de decisões acerca do desempenho da área de TI como um todo.

14.2.4. A produção desse relatório deve se basear em informações extraídas de ferramentas e softwares sob a gestão do contratante, não devendo se basear exclusivamente em informações fornecidas pelo contratado.

14.2.5. Para tanto, é importante que durante o planejamento da contratação se avalie processos ou mecanismos de governança que assegurem a integridade das informações utilizadas para acompanhamento da execução contratual, ou ainda se há ferramentas adequadas para extração de informações relacionadas aos níveis de serviços esperados, com vistas a tornar a produção do relatório de acompanhamento ágil, assertiva e segura.

15. FORMA DE PAGAMENTO

15.1. A equipe de planejamento da contratação deve certificar-se de que todas as Categorias de Serviços possuam escopos de atuação adequadamente delimitados de modo a ser possível identificar de forma clara as responsabilidades em relação aos serviços constantes dos catálogos de serviços, níveis mínimos de serviços associados, bem como condições e forma de execução dos serviços.

15.2. A equipe de fiscalização deve assegurar o cumprimento das condições contratuais por meio da observância ao fluxo de gestão do contrato, bem como aferir os níveis de serviços executados, documentando-os nos relatórios de acompanhamento e reportando-os ao gestor para fins de emissão dos termos de recebimento provisório e definitivo.

15.2.1. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

15.3. O pagamento dos serviços previstos para o modelo é o de Faturamento Mensal - Fm do Valor Mensal dos Serviços - VMS já abatido de eventuais glosas - AjusteNMS previstas em decorrência ao não atendimento dos níveis mínimos de serviço e da aplicação dos critérios de reduções, conforme reportado pela equipe de fiscalização.

15.3.1. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

15.4. O faturamento mensal será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

Fm= VMS - Ajuste (NMS)

Onde,

Fm: é o faturamento mensal a ser pago ao contratado;

VMS: é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato;

Ajuste (NMS): é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços e da aplicação dos critérios de redução à remuneração.

15.5. Por não se tratar de contratação por alocação de postos de trabalho, não é permitido definir ou exigir do contratado a quantidade mínima de profissionais alocados no serviço, à exceção da exigência de ao menos 1 (um) profissional para cada perfil previsto na Ordem de Serviço (a exemplo: Analista de Suporte Computacional, Administrador de Banco de Dados...). **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

16. GERENCIAMENTO DE RISCOS

16.1. O gerenciamento de riscos da contratação deve ser realizado conforme previsto no art. 38 da IN SGD/ME nº 94, de 2022. A presente seção apresenta ur n contrato de

16.2. Riscos do processo de gerenciamento de serviços de TIC

16.2.1. Os principais riscos associados aos processos de gerenciamento de serviços de TIC são, dentre outros:

a) Não formalização de processos de gerenciamento de serviços que podem gerar incerteza e imprevisibilidade na execução contratual, dificultar a padronização de procedimentos e utilização de ferramentas, além de comprometer a qualidade dos serviços;

b) Adoção de ferramentas inadequadas ou limitadas para auxiliar na operacionalização dos processos de gerenciamento de serviços.

16.2.2. Os principais riscos associados ao planejamento da contratação são, dentre outros:

a) Falha no dimensionamento dos volumes de serviços e perfis profissionais necessários;

b) Inexistência de informações históricas do órgão, relativas à prestação de serviços de suporte à infraestrutura;

c) Definição de níveis mínimos de serviço sem a participação das áreas de negócio;

d) Definição de níveis mínimos de serviço sem identificação de análises ou estudos técnicos que pudessem justificar a escolha de metas e demais exigências;

e) Consideração de níveis mínimos de serviço estabelecidos por órgão diverso, levando à inconformidade em relação às necessidades da própria unidade; e

f) Dependência tecnológica da ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, quando provida pela empresa, caso o órgão ou a entidade não possua.

16.3. Riscos do processo de gerenciamento de níveis de serviços

16.3.1. Os principais riscos associados ao gerenciamento de níveis de serviços são, dentre outros:

a) Falta de clareza e ambiguidade na especificação dos indicadores e mecanismos de glosa;

b) Ausência de meta associada aos indicadores;

c) Ausência de percentual de glosa associado aos indicadores;

d) Ausência de aplicação de alguns indicadores de níveis de serviço previstos no contrato; e

e) Dependência tecnológica do contratado para obter as informações através das ferramentas por ela utilizadas.

16.4. Riscos na execução dos serviços

16.4.1. Os principais riscos associados à execução dos serviços são, dentre outros:

a) Ausência de indicadores para controle do percentual de requisições atendidas de acordo com prazos preestabelecidos para início e fim dos atendimentos, controle este de nível mais global, que possibilita acompanhar e monitorar o desempenho do contratado;

b) Fixação de percentual limite de glosa da fatura do contratado que independe do número de atendimentos que descumpriram os níveis mínimos de serviço, o que pode resultar em desestímulo para que a empresa contratada busque a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;

c) Inexistência de escalas de graduação na aplicação das glosas nos casos de reincidência de descumprimento nos níveis mínimos de serviço, que também pode desestimular a empresa contratada;

d) Utilização de metodologia de aferição de indicador que não prioriza a resolução de atendimentos com base no tempo de abertura ou criticidade de cada requisição, atendimento ou chamado técnico, o que poderia gerar alguma ineficiência na prestação do serviço por parte do contratado;

e) Inobservância dos níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente, em decorrência da má especificação dos indicadores ou da ausência de controles internos para aferição da qualidade dos serviços prestados;

g) Ignorar o tempo gasto para classificação de alguns chamados técnicos no cálculo do tempo de atendimento para fins de aferição do indicador de nível de serviço;

h) Não aplicação de glosas diante de descumprimentos de previsões contratuais;

i) Uso de softwares ou ferramentas de gestão contratual que não contemplem todos os indicadores de níveis de serviços, impossibilitando o ateste da qualidade dos serviços e a aplicação de eventuais e respectivas glosas;

j) Utilização de níveis mínimos de serviços diferentes daqueles estabelecidos no respectivo termo de referência, alterando, assim, as exigências levadas em consideração na composição dos custos e preços praticados no momento da celebração contratual;

k) Inadequação no processo de acompanhamento e fiscalização contratuais relacionadas ao ateste e validação dos serviços, como a utilização de planilhas encaminhadas pelo contratado em vez de se utilizar de ferramentas e controle independentes; e

l) Ausência de designação de fiscais em unidades descentralizadas, prejudicando o acompanhamento dos serviços prestados e aumentando a exposição das unidades ao risco de fraudes e ineficiências na prestação dos serviços.

16.5. Riscos da solução de TIC

16.5.1. Os principais riscos da solução de TIC são, dentre outros:

a) Comprometimento das atividades finalísticas e meio da organização;

b) Comprometimento da segurança e integridade dos dados produzidos e armazenados pela organização;

c) Indisponibilidade dos ativos de informação da organização; e

d) Dependência tecnológica.

16.6. Outros riscos podem ser identificados pela organização e deve-se aplicar o processo de gerenciamento de riscos constante da IN SGD/ME nº 94, de 2022.

17. DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1. O presente modelo busca proporcionar à comunidade SISP um instrumento objetivo que efetivamente auxilie na execução de processos de contratação de serviços de operações de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC para a Administração Pública, alinhado ao estabelecido nas normas e legislações relacionadas às contratações de bens e serviços de TIC.

17.2. Este modelo abrange tanto os serviços de operações de infraestrutura como também os serviços de atendimento e suporte a usuários. Nesse sentido, o presente modelo substitui o Guia de Boas Práticas em Contratação de Serviços de Suporte e Atendimento ao Usuário (ServiceDesk), lançado em 2018, e a Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

18. ANEXO A - PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO

ITEM <nº>	<descrição do item>			Fator K:	<valor definido pela SGD>
	Perfil	Salário de referência (A)	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C = A x Fator K)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1					
2					
3					

5					
6					
7					
8					
9					
10					
...					
		Quantitativo Total Equipe:	S (B)	Custo Total mensal: (F)	S (D)
			Outros itens de custo		
				Descrição	Custo mensal (E)
			1		
			2		
				Custo mensal Total Outros Itens: (G)	S (E)
				Custo Mensal Total do ITEM <nº>	F + G

19. ANEXO B - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

19.1. Orientações gerais sobre a planilha de custos e formação de preços

19.1.1. A Planilha de Custos e Formação de Preços é uma importante ferramenta que contribui para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo

19.1.3. **(Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

a) **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

b) **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

c) **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

19.2. Modelo de planilha de custos e formação de preços

19.2.1. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser elaborada para cada item ou grupo previstos no objeto da contratação, conforme estrutura mínima a seguir: **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS					
Identificação da Licitação					
Nº do Processo					
Nº da Licitação					
Nome da Empresa					
CNPJ					
GRUPO XX - <descrição do grupo>					
ITEM XX - <descrição do Item>					
Componentes de Custo de Pessoal					
Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Fator K (K)	Custo total por perfil (CT= S x K)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)
Subtotal componentes de custo de Pessoal					

Demais Componentes de Custo

Descrição	Memória de Cálculo / Justificativa	Valor Mensal
Custos com*software*		
Custos com recursos de computação		
Custos com equipamentos		
Custos com serviços de informações		
Outros custos (especificar)		
Subtotal Demais componentes de custo		
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do Fator K)		
Descrição		Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)		
Cobertura Tributária		
Outros componentes (especificar)		
Subtotal componentes de preço		
Total Mensal:		
Valor Total do [item/grupo]: [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]		

19.2.2. Os componentes de custos que integram a planilha são:

a) Custo de Pessoal: Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais. Deverá ser computado o somatório de todos os custos que afetem a composição do preço final ofertado. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

b) Custos com software: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de software que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, softwares de analytics ou de inteligência artificial, dentre outras. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificat[illegible]lenciando o tipo,

que resultam no valor declarado. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

c) Custos com recursos de computação: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, middlewares, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos recursos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

d) Custos com equipamentos: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, tokens, mídias, gerador de sinal, dentre outros. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos equipamentos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

e) Custos com serviços de informações: Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de mentoring, plataformas de suporte especializado, entre outros soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do serviço e código único de identificação), forma de licenciamento e o valor total do serviço adquirido, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.**(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**



19.2.3. Os componentes de formação do preço que integram a planilha são:

a) Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais): Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores internos e externos considerados na precificação.

b) Cobertura Tributária: Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa não compreendidos na composição do fator K.

19.2.4. Para cada Perfil Profissional deverá ser apresentada a planilha complementar a seguir: **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL		
	Nº PROCESSO	
	LICITAÇÃO Nº	
	CNPJ	
	NOME DA EMPRESA	
	LOTE	

	PERFIL PROFISSIONAL			
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)				
A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)			
B	Município/UF			
C	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo			
D	Número de Meses de Execução do Contrato			
E	Numero de registro da convenção coletiva de trabalho			
F	Regime Tributário da Empresa:			
Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado				
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)			
2	Remuneração do profissional			
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	CBO:		
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)			
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO				
1	Composição da Remuneração			Valor (R$)
A	Salário Base			R$
B	Adicional de Periculosidade		%	R$
C	Adicional de Insalubridade		%	R$

E	Hora Noturna Adicional				R$
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado				R$
G	Outros (especificar)				R$
TOTAL DO MÓDULO 1					R$
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS					
2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias				Valor (R$)
A	13º Salário			%	R$
B	Férias e Adicional de Férias			%	R$
Subtotal					R$
Incidência do Submódulo 2.2				%	R$
Total					R$
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições				Valor (R$)
A	INSS			%	R$
B	Salário Educação			%	R$
C	Seguro Acidente de Trabalho	RAT	FAP	%	R$
D	SESI ou SESC			%	R$
E	SENAI ou SENAC			%	R$
F	SEBRAE			%	R$

H	FGTS				%	R$
I	Outras Contribuições (especificar)				%	R$
Total					%	R$
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários					Valor (R$)
A	Transporte:	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R$
					R$	
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):		Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R$
					R$	
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica					R$
D	Auxílio Creche					R$
E	Seguro de vida, invalidez e funeral					R$
F	Auxílio cesta básica					R$
I	Outros (especificar)					R$
Total						R$
MÓDULO 2: RESUMO						
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias					R$
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições					R$
2.3	Benefícios Mensais e Diários					R$

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO				
3.1	Provisão para Rescisão			Valor (R$)
A	Aviso Prévio Indenizado		%	R$
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		%	R$
C	Aviso Prévio Trabalhado		%	R$
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado		%	R$
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado		%	R$
TOTAL DO MÓDULO 3			%	R$
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE				
4.1	Submódulo 4.1 - Ausências Legais			Valor (R$)
A	Férias e Terço Constitucional de Férias			R$
B	Ausências Legais		%	R$
C	Licença Paternidade	Licenças/ano:	%	R$
		Incidência:		
D	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/ano:	%	R$
		Incidência:		
E	Afastamento Maternidade	Licenças/ano:	%	R$
		Incidência:		

Total			R$
4.2	Submódulo 4.2 - Intrajornada		Valor (R$)
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação	%	R$
Total			R$
MÓDULO 4: RESUMO			
4.1	Substituto nas Ausências Legais		R$
4.2	Substituto na Intrajornada		R$
Subtotal do Módulo 4			R$
Incidência do submódulo 2.2		%	R$
TOTAL DO MÓDULO 4			R$
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			
5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)		Valor (R$)
A	Uniformes (valor em parte não renovável)		R$
B	Materiais		R$
C	Microcomputador utilizado por profissional		R$
D	Outros (especificar)		R$
TOTAL DO MÓDULO 5			R$

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base	%	Valor (R$)
A	Custos Indiretos	R$	%	R$
B	Lucro	R$	%	R$
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos				R$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional				R$
C.1	Tributos federais (COFINS)		%	R$
C.2	Tributos Federais (PIS)		%	R$
C.3	INSS (Desoneração)		%	R$
D	Tributos Estaduais (especificar)		%	R$
E.1	Tributos Municipais (ISS)		%	R$
E.2	Outros Tributos Municipais (especificar)		%	R$
F	Total dos Tributos		%	R$
MÓDULO 6: RESUMO				
6.A	Custos Indiretos			R$
6.B	Lucro			R$
6.F	Tributos			R$
TOTAL DO MÓDULO 6				R$
QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL				

		(R$)
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	R$
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS	R$
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	R$
D	MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	R$
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS	R$
	Subtotal (A + B + C + D + E)	R$
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	R$
VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R$
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS		
CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R$
FATOR-K		
TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R$
TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL		

20. ANEXO C - CATEGORIAS DE SERVIÇOS

20.1. A operação de infraestrutura de serviços de TIC abrange serviços continuados para monitoramento e sustentação do ambiente computacional que podem ser subdivididos nas seguintes categorias:

20.1.1. Gerenciamento de Serviços de TIC

a) Principais atividades:

Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pelo contratante, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s);

Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC;

Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações;

Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI - GSTI;

Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL;

Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos;

Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC;

Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;

Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;

Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço;

Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados;

Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e o contratante.

b) Abordagem adotada no ambiente de TIC

Essa categoria é indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps.

20.1.2. Sustentação de Infraestrutura para Aplicações

a) Principais atividades:

Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações do contratante;



Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais do contratante;

Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações do contratante;

Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações do contratante;

Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

Acompanhar fornecedores caso necessário;

Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

b) Abordagem adotada no ambiente de TIC

Essa categoria é indicada para ambientes de TIC que possuem abordagem baseada em DevOps ou DevSecOps.

20.1.3. Armazenamento e Backup

a) Principais atividades:

Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de backup e armazenamento do contratante;

Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup do contratante;

Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de backup e armazenamento do contratante;

Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de backup e armazenamento do contratante;

Realizar testes de restore com definição de frequência, a critério do contratante;

Acompanhar fornecedores caso necessário;

Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

b) Abordagem adotada no ambiente de TIC

Essa categoria é indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps.

20.1.4. Sustentação de Banco de Dados

a) Principais atividades:

Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõem recursos e soluções relacionadas a bancos de dados do contratante;

Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados do contratante;

Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados do contratante;

Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

Acompanhar fornecedores caso necessário;

Registrar chamados para fornecedores das soluções;

Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

b) Abordagem adotada no ambiente de TIC

Essa categoria é indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps.

20.1.5. Administração de Dados

a) Principais atividades:

Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados;

Construção de queries;

Apoiar na manutenção de repositório de metadados;

Manter esquemas de banco de dados;

Elaborar e manter modelo de dados;

Apoio na elaboração e definição de política de segurança do banco de dados;

Realizar apuração especial;

Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos;

Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem;

Desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de Extração, Transformação e Carga - ETL;

Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL;

Sugerir automatização das rotinas.

b) Abordagem adotada no ambiente de TIC

Essa categoria é indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps.

a) Principais atividades:

Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de conectividade e comunicação do contratante;

Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação do contratante;

Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação do contratante;

Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

Acompanhar fornecedores caso necessário;

Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

b) Abordagem adotada no ambiente de TIC

Essa categoria é indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps.

20.1.7. Segurança de TIC

a) Principais atiividades:

Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança de TIC do contratante;

Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC do contratante;

Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC do contratante;

Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC do contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;

Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança do contratante;

Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio do contratante;

Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco do contratante;

Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

Acompanhar fornecedores caso necessário;

Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

b) Abordagem adotada no ambiente de TIC

Essa categoria é indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps.

20.1.8. Monitoramento de Serviços de TIC

a) Principais atividades:

Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC do contratante através de ferramenta (as) especializada (as);

Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;

Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC do contratante;

Realizar configuraç

Acompanhar fornecedores caso necessário;

Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a solução.

b) Abordagem adotada no ambiente de TIC

Essa categoria é indicada para ambientes de TIC que possuem tanto abordagem tradicional quanto baseada em DevOps ou DevSecOps.

20.1.9. Suporte ao Usuário

a) Principais atividades:

Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõe o ambiente de dispositivos de usuários do contratante;

Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários do contratante;

Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;

Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pelo contratante;

Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pelo contratante;

Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

Acompanhar fornecedores caso necessário;

Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;

Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.

b) Abordagem adotada no ambiente de TIC



Essa categoria é indicada para ambientes de TIC que possuem central de serviços ou service desk implantado.

20.2. Os perfis profissionais que atuarão nas diferentes categorias são padronizados com vistas a possibilitar publicação periódica de pesquisa salarial pela SGD.

20.3 Cada perfil profissional possui uma característica e um propósito de atuação, conforme descrito a seguir:

ID	Cód. CBO de Referência	PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO DA ATUAÇÃO
1	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.
2	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.

		técnico de tecnologia da informação	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.
4	2124-20	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, **storages**, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de **backups**, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de **softwares** ou construção e execução de **scripts** para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
5	1425-5, 1425-15	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC.
6	2123-5	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos.
7	2123-15	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de **containers** . Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos **softwares** básicos, orquestradores de **containers** e virtualizadores.
8	2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.

	3133-10 (Telecomunicações) (Júnior, Pleno e Sênior)		recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo. Atua também na integração e garantia do desempenho de redes de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital.
10	2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável por assegurar a utilização adequada de soluções de integração (CI) ou de entrega contínua (CD). Pode atuar como arquiteto de soluções e propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. Pode atuar também como arquiteto de computação em nuvem, ou ainda como arquiteto de soluções híbridas.
11	3171-10, 2124-30, 2124-05	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação	Profissional com a responsabilidade de assegurar a implantação adequada dos entregáveis de **softwares**. Pode atuar como analista de teste de aplicações executando testes automatizados e assegurando a cobertura mínima de testes nas soluções entregues. Pode atuar como analista de qualidade dos produtos a serem implantados.
12	2123-20	Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.
13	1425-25	Gerente de segurança da informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais de segurança da informação, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de segurança da informação, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de segurança da informação seja preventiva ou reativa.
14	2122-15	Especialista em Computação em Nuvem - **Cloud** (Pleno e Sênior)	Profissional responsável pela infraestrutura de nuvem, envolvendo a arquitetura, estruturação, operação, monitoramento, otimização, sustentação e migração de ambientes em nuvem.
15	2122-15	Especialista em Gerenciamento de Custos em Cloud (Pleno e Sênior)	Profissional responsável pelo gerenciamento, análise, otimização e controle dos custos de ambientes de computação em nuvem, atuando na identificação de desperdícios, dimensionamentos inadequados, recursos ociosos, padrões inadequados de consumo e oportunidades de racionalização de custos e operacional. Presta serviços de acompanhamento de consumo, elaboração de painéis e relatórios gerenciais, proposição de políticas de tagging, alocação de custos, projeção de custos, previsão de demanda, recomendações de rightsizing, definição de alertas de consumo e apoio à governança FinOps. Atua de forma integrada às equipes de infraestrutura, arquitetura, segurança, dados, contratos e unidades demandantes, visando assegurar o uso eficiente, rastreável e sustentável dos recursos de computação em nuvem.

		Intrusão (Júnior, Pleno e Sênior)	Incluindo identificação, exploração controlada, validação e documentação de vulnerabilidades em aplicações, redes, APIs, serviços, bancos de dados, ambientes em nuvem, dispositivos e demais ativos de TIC. Presta serviços de planejamento e execução de testes de intrusão, análise de superfície de ataque, verificação de configurações inseguras, simulação de técnicas utilizadas por agentes maliciosos, elaboração de evidências técnicas, classificação de riscos e recomendação de medidas corretivas. Atua em conformidade com escopos previamente autorizados, preservando a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos ambientes avaliados.
17	2124-15, 2124-25	Analista DevOps (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável pela automação, integração, entrega, implantação, sustentação e melhoria contínua de ambientes de desenvolvimento e operação de software. Atua na construção, manutenção e otimização de pipelines de integração contínua e entrega contínua, automação de provisionamento, infraestrutura como código, versionamento de configurações, conteinerização, orquestração, monitoramento, observabilidade, gestão de releases e apoio à implantação dos produtos de software. Presta serviços de integração entre equipes de desenvolvimento, infraestrutura, arquitetura e operação, promovendo maior estabilidade, rastreabilidade e eficiência nos processos de entrega e sustentação de soluções de TIC.
18	2123-20	Analista DevSecOps (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável por integrar práticas, controles e automações de segurança da informação ao ciclo de desenvolvimento, entrega, implantação e operação de software. Atua na implementação e manutenção de controles de segurança em pipelines, análise automatizada de código, análise de dependências, gestão de vulnerabilidades, validação de imagens de containers, proteção de informações, configuração segura de ambientes, testes automatizados de segurança e monitoramento de riscos em aplicações e infraestrutura. Presta serviços de apoio técnico às equipes de desenvolvimento, operação, arquitetura e segurança, assegurando que os entregáveis de software observem requisitos mínimos de segurança, conformidade, rastreabilidade e qualidade desde a concepção até a operação em produção.
19	2122-15	Especialista em Infraestrutura de IA (Pleno e Sênior)	Profissional responsável pela arquitetura, implantação, operação, sustentação, monitoramento e otimização de ambientes computacionais destinados à execução de soluções de inteligência artificial, aprendizado de máquina e IA generativa. Atua na configuração e administração de infraestrutura especializada para treinamento, ajuste fino, disponibilização e inferência de modelos, incluindo ambientes com GPU, clusters computacionais, containers, orquestradores, pipelines de MLOps/LLMOps, registradores de modelos, bases vetoriais, APIs de inferência, mecanismos de cache, observabilidade, escalabilidade e alta disponibilidade. Presta serviços de integração entre plataformas de IA, ambientes de nuvem, infraestrutura local ou híbrida. Atua de forma integrada às equipes de arquitetura, dados, segurança, DevOps, DevSecOps, FinOps e gestão contratual, visando assegurar desempenho, segurança, disponibilidade, eficiência de custos e sustentabilidade operacional dos serviços de IA.

	sustentáveis de infraestrutura de TIC (Pleno e Sênior)	sustentáveis aplicadas à infraestrutura de TIC, abrangendo ambientes de nuvem, data center, redes, armazenamento e ativos computacionais, com vistas à eficiência energética, ao uso racional de recursos, à redução de desperdícios, resíduos e emissões de carbono, à otimização do ciclo de vida de equipamentos e serviços, e à incorporação de métricas, indicadores e recomendações de Green IT e GreenOps na operação de infraestruturas de TIC.

Observação 2: Determinados perfis profissionais admitem a subdivisão em Júnior, Pleno ou Sênior, conforme indicado em cada perfil. Aqueles que possuírem tal indicação devem ser identificados ao final do nome do perfil com a designação Junior, Pleno ou Sênior. Aqueles perfis que não comportarem tal subdivisão devem ser identificado apenas com o nome do perfil.

Observação 3: Os requisitos de experiência profissional de cada Perfil devem estar descritos no Termo de Referência observando às alíneas "f" e "g" do inciso II do art. 16 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, e as seguintes diretrizes: **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

a) Os perfis profissionais com senioridade Junior devem possuir ao menos 1 (um) ano de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional; **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

b) Os perfis profissionais com senioridade Pleno devem possuir ao menos 3 (três) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional; e **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

c) Os perfis profissionais com senioridade Sênior devem possuir ao menos 5 (cinco) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

20.4. Deve-se utilizar a identificação dos perfis apresentados nessa seção para o dimensionamento do volume mensal de serviços. Cada perfil pode apresentar diferentes especialidades de atuação a serem descritas na seção de requisitos de formação e experiência profissional da equipe a constar do Termo de Referência. Por exemplo: o perfil administrador de banco de dados pode apresentar variações por tipo de tecnologia: "Administrador de Banco de Dados MySQL" ou "Administrador de Banco de Dados Postgresql". Contudo, deve-se deixar claro q tais variações dizem respeito ao perfil de referência administrador de banco de dados.

20.5. Os perfis profissionais destinam-se a realização da estimativa de preços e a definição do valor de referência da contratação e serão utilizados na fase de planejamento da contratação, e para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual e para definição das quantidades mínimas previstas nas ordens de serviço durante a execução contratual. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

20.6. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal sob demanda por meio de ordens de serviço, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:**(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

a) O contratado deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil em cada Ordem de Serviço, observando os mecanismos previstos no item 14.1; **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

b) A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos profissionais mínimos previstos para cada perfil na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos; **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

c) O contratado possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que aloque a quantidade mínima de profissionais prevista na respectiva ordem de serviço, observando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**

21. ANEXO D - ORIENTAÇÕES PARA CONSTRUÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

21.1. O modelo proposto neste documento não se trata de um Termo de Referência completo, no sentido do disposto na IN SGD/ME nº 94, de 2022, mas apresenta orientações mínimas que devem ser observadas na confecção desse artefato.

21.3. Objeto da Contratação

21.3.1. O objeto da contratação deve conter qualificação tal como "contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC" ou "contratação de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC" ou a combinação dos dois termos, de forma a não suscitar dúvidas quanto à delimitação do escopo da contratação.

21.3.2. A descrição deve servir com precisão para a delimitação conceitual do rol de tarefas relacionadas à operação de infraestrutura de TIC que, por sua vez, não deve conter nenhuma atividade que não se enquadre na descrição do objeto ou não se relacione à área da TIC.

21.3.3. Deve-se utilizar os códigos específicos 27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e 26980 - Central de serviços de TIC do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CATSER) para a contratação.

21.3.4. A unidade de medida deve ser VAL/MÊS que corresponde ao valor fixo mensal a ser pago durante o período de vigência do contrato.

21.4. Fundamentação e Descrição da Necessidade da Contratação

21.4.1. Devem necessariamente integrar a justificativa da contratação as seguintes informações - dentre outras - decorrentes do ETP, visando atender ao art. 15 da IN SGD/ME nº 94, de 2022:

a) alinhamento da solução de TIC com os instrumentos de planejamento;

b) a demonstração da relação entre a necessidade da contratação da solução de TIC e os respectivos volumes e características do objeto, incluindo:

- Conformação do ambiente de TIC da instituição de acordo com a avaliação das condições ambientais;
- Estatísticas consolidadas de chamados e componentes de infraestrutura que fundamentam os volumes de perfis utilizados como referência, sendo que os dados históricos analíticos devem constar de anexo específico ao Termo de Referência.
- Demonstração da missão e atividades críticas da instituição que comprovem a necessidade tempestiva do atendimento e níveis mínimos de serviços adotados nas demais seções do Termo de Referência.

21.5. Requisitos da Contratação

21.5.1. Deve conter a especificação dos requisitos nos termos do art. 16 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, podendo referenciar apêndice específico que contenha as especificações técnicas detalhadas dos serviços para melhor organização e clareza.

21.5.2. Requisitos técnicos e funcionais relativos aos recursos tecnológicos ou ferramentas automatizadas necessários para a execução dos serviços, caso sejam fornecidos pelo contratado no âmbito do contrato de operações de infraestrutura de TIC, também devem ser relacionados integralmente no citado apêndice ou em documento específico.

21.6. Definição de Responsabilidades das Partes

21.6.1. A definição das responsabilidades deve orientar-se pelo disposto no inciso VI do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, observando também:

a) Trazer de forma clara o escopo de exigências relacionadas ao cumprimento de processos definidos no âmbito do contratante relacionados a domínios, disciplinas, gerências ou processos de padrões ou frameworks de gestão ou governança de TIC;

b) Não submeter ao contratado exigências de maturidade que a instituição não possua;

c) Não condicionar a execução a exigências de conformidade que não estejam diretamente relacionadas ao objeto contratual e à finalidade precípua da contratação.

21.7. Modelo de Execução do Objeto

21.7.1. Deve-se estabelecer os procedimentos de execução dos serviços incluindo disposições sobre: Reunião Inicial, Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações, Forma de execução e acompanhamento dos serviços, Prazos e horários de prestação dos serviços, Local de p[illegible]ato, entre outros.

20.8.1. Os papéis e responsabilidades dos servidores envolvidos no processo de gestão e fiscalização de contratos constam expressos na IN SGD/ME nº 94, de 2022 devendo ser acrescidos os demais atores relacionados aos serviços de operações de infraestrutura, a exemplo de:

a) Preposto do CONTRATADO - Responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

b) Supervisor Técnico de Serviços do CONTRATADO - Responsável por supervisionar a equipe responsável pelos atendimentos do Service Desk, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz. Geralmente, para cada categoria de serviço existe um supervisor que é responsável em acompanhar e monitorar a qualidade dos serviços.

c) Profissionais Técnicos - Profissionais descritos nos perfis constantes desse modelo responsáveis por executar as atividades esperadas e descritas no Termo de Referência.

21.9. Critérios de Medição e de Pagamento

21.9.1. Nesta seção devem ser especificados a métrica utilizada para mensuração dos serviços conforme previsto neste modelo, o mecanismo de cálculo dos valores a liquidar - contemplando a devida aplicação de retenções – e o processo administrativo de liquidação dos futuros valores devidos.

21.9.2. Modelo de Gestão

21.9.3. O Modelo de Gestão deve conter os critérios de aceitação dos serviços prestados, os procedimentos relativos ao recebimento dos serviços e consequente retenção de pagamento por descumprimento de tais critérios, a definição das sanções administrativas aplicáveis ao contrato e os procedimentos para emissão de nota fiscal (NF) e pagamento, considerando os descontos em razão de tais avaliações

21.9.4. O Modelo de Gestão do contrato deve necessariamente prever a utilização de sistemas automatizados de controle de chamados e apuração de indicadores, considerando que se constituem nos principais mecanismos de avaliação e ferramentas de fiscalização e acompanhamento contratuais, cujos requisitos deverão estar definidos no apêndice das especificações técnicas dos serviços, em apêndi próprio, ou ainda em seção específica.

21.10. Critérios de Aceitação

21.10.1. Deve-se atentar para que os critérios de aceitação estejam coerentemente baseados nas métricas e indicadores de níveis de serviços definidos no modelo de execução e nas especificações técnicas dos serviços. Para sua definição deve-seestabelecer metas, isto é, Níveis Mínimos de Serviços (NMS) aceitáveis que caracterizem a execução satisfatória dos serviços contratados.

21.10.2. Assim, os resultados deverão ser medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, mensurados periodicamente e monitorados continuamente, apurando-se o cumprimento ou não das metas estabelecidas.

21.11. Retenções por Desatendimento dos Níveis de Serviços

21.11.1. O Tribunal de Contas da União (TCU), por meio da publicação da Nota Técnica Sefti/TCU n.º 6/2010, firmou entendimento sobre a aplicabilidade da Gestão de Níveis de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TIC pelos órgãos da Administração Pública Federal, utilizando-se padrão mundialmente aceito e normatizado no Brasil pela ABNT NBR ISO/IEC 20.000. Tal entendimento foi sedimentado pela Súmula n.º 269/TCU.

21.11.2. As penalidades previstas às partes contratantes decorrentes do descumprimento das metas de serviço estabelecidas no contrato, que devem ser previstas no Modelo de Gestão do Contrato, fazem parte do mecanismo capaz de desestimular o fornecedor a deixar de alcançar o nível mínimo de serviço contratado, o que, segundo o TCU (Nota Técnica Sefti/TCU n.º 6/2010), também ajuda a agregar maior nível de qualidade aos serviços prestados.

21.11.3. Neste sentido, é importante lembrar que a não aplicação de indicadores de níveis de serviço que se encontram previstos no Modelo de Gestão do Contrato trazem impactos financeiros à execução contratual em alguma medida, considerando que a remuneração da empresa contratada fica vinculada ao cumprimento do nível de serviço determinado no contrato. Em último caso, esta situação pode resultar na instauração de processo específico para apurar responsabilidades no âmbito administrativo.

pecuniária proporcional ao impacto causado em caso de não atendimento da respectiva meta associada.

21.12. Definição de Sanções Administrativas

21.12.1. Deve-se contemplar a aplicação de sanções em razão das seguintes situações, observando o princípio da razoabilidade, bem como atentar para a proporcionalidade das penalidades ao prejuízo causado à Administração:

a) Reincidência frequente de desatendimento dos níveis de serviços das metas estabelecidas para os Indicadores de Níveis de Serviços;

b) Indicadores de níveis de serviços que caracterizem desvio de qualidade muito aquém do mínimo estabelecido em um dado indicador ou em um conjunto de indicadores, que caracterize o cabal desatendimento dos critérios de aceitação;

c) Inconformidades frequentes na execução dos serviços em relação aos processos definidos de atendimento e controle a ponto de prejudicar a satisfatória fiscalização contratual ou o bom andamento do contrato.

21.12.2. Deve-se ainda estabelecer os procedimentos de cálculo e definição de possíveis penalidades, advertências e multas em forma de tabela, listas de verificação e/ou fórmulas de cálculo, a fim de assegurar a observância do mecanismo de proporcionalidade ao grau do prejuízo causado pelas faltas do contratado.

21.13. Adequação Orçamentária

21.14. A Secretaria do Tesouro Nacional (STN) instituiu, a partir de 2018, o elemento de despesa 40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (Pessoa Jurídica). As mudanças referem-se à exclusão do elemento 39 (Outros serviços de terceiros) para classificar as despesas de Tecnologia da Informação e Comunicação, as quais passaram a ser exclusivas do elemento 40.

21.14.1. O quadro a seguir apresenta as naturezas de despesas explicitamente relacionadas a serviços de Operações de Infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, conforme Manual SIAFI Web.

NATUREZA DE DESPESA	DESCRIÇÃO
33904011	SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC
33914011	SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC
33904010	SUPORTE A USUÁRIO DE TIC
33914010	SUPORTE A USUÁRIO DE TIC

21.15. Regime de Execução do contrato

21.15.1. Considerando a forma de pagamento prevista no presente modelo, qual seja pagamento por valor fixo mensal, em que os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão, pode-se classificar o regime de execução como "empreitada por preço global", embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais.

21.16. Critérios Técnicos para Seleção do Fornecedor

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

20.16.2. Os critérios para habilitação técnica devem ser definidos de modo a não restringir a competitividade no certame, observando-se os requisitos necessários de qualidade em nível de categoria ou tipo de serviço. Por exemplo: ter executado serviço técnico especializado de atendimento ao usuário.

21.17.1. A contratação por meio de Ata de Registro de Preços (ARP) dos serviços constantes do presente modelo está condicionada a:

a) execução pelo órgão partícipe do devido processo de planejamento e encaminhado formalmente ao órgão gerenciador os artefatos previstos na IN SGD/ME nº 94, de 2022, devendo constar inclusive a justificativa e forma de cálculo dos volumes de serviços a serem contratados, além dos dados estatísticos e informações relacionadas ao ambiente de TIC citados no modelo;

b) Tais artefatos tenham sido observados e contemplados na elaboração do correspondente Termo de Referência (TR) elaborado pelo órgão gerenciador, observadas as demais disposições da IN SGD/ME nº 94, de 2022;

c) Reste demonstrada a compatibilidade de características de ambiente do órgão partícipe com os elementos da contratação definidos pelo gerenciador, especialmente no que tange a: Perfil de profissionais, Catálogo de Serviços definido; Níveis de serviços e demais indicadores de qualidade; processos e ferramentas de gerenciamento de mudança, incidentes e configuração.

d) Em caso de adesão tardia (órgão não participante), reste demonstrada tempestivamente a total correspondência dos artefatos do PCTI da contratação planejada com o TR do órgão gerenciador, no tocante aos aspectos relacionados aos itens "a" e "c" acima para partícipes.

e) Sejam observadas, na hipótese de utilização de ARP por instituições não participantes, as vedações de adesão a atas que não sejam gerenciadas ou cujas adesões não tenham sido previamente aprovadas pela SGD/ME.

21.17.2. É responsabilidade do órgão gerenciador anexar ao processo administrativo correspondente a documentação comprobatória das exigências estabelecidas nesta subseção para órgãos partícipes e para eventuais contratantes via adesão tardia.

20.18. Prazo de vigência da Contratação

21.18.1. No que tange à vigência contratual dos contratos Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC, deve-se adotar, preferencialmente, em função da natureza do objeto, um período mínimo de 24 meses, admitindo-se prorrogações, justificando-se no Termo de Referência o prazo de vigência adotado, conforme disposto no subitem 9.3.6.

ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)

1. O Mapa de pesquisa salarial deve ser utilizado na definição do preço de referência da licitação, na definição do patamar mínimo de presunção relativa de inexequibilidade e na definição de parâmetros a serem utilizados na aplicação das modalidades de remuneração previstas neste modelo. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

2. Os custos unitários de referência dos perfis profissionais constam da tabela a seguir: **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025) (Alterado pela Portaria SGD/MGI n.º 5.921, de 22 de julho de 2026)**

Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	Remuneração Mensal (R$)	Fator-K
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	R$ 1.852,02	2,72
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno	R$ 2.407,00	2,50
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Sênior	R$ 3.309,84	2,32
TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Júnior	R$ 2.391,38	2,52
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	R$ 2.577,52	2,46
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	R$ 3.368,32	2,31

ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional - Júnior	R$ 3.890,77	2,25
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional - Pleno	R$ 5.433,33	2,15
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional - Sênior	R$ 8.675,61	2,06
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R$ 18.367,55	1,98
ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior	R$ 5.000,00	2,17
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	R$ 6.894,28	2,10
ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	R$ 11.112,49	2,02
ASO-01	Administrador de sistemas operacionais - Júnior	R$ 4.887,28	2,18
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais - Pleno	R$ 6.589,79	2,11
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	R$ 10.109,23	2,03
ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados - Júnior	R$ 4.561,46	2,20
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados - Pleno	R$ 7.597,66	2,08
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	R$ 10.750,00	2,03
TECRED-01	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Júnior	R$ 2.391,38	2,52
TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Pleno	R$ 2.758,73	2,42
TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	R$ 4.043,36	2,24
DESTEC-01	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação - Júnior	R$ 5.497,54	2,15
DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação - Pleno	R$ 11.349,54	2,02
DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação - Sênior	R$ 16.288,89	1,99
ASISA-01	Analista de sistemas de automação - Júnior	R$ 6.066,67	2,12

ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior	R$ 12.777,78	2,01
ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	R$ 7.168,00	2,09
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	R$ 9.997,48	2,04
ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	R$ 15.586,67	1,99
GERSEG	Gerente de segurança da informação	R$ 22.945,83	1,97
CLOUD-01	Especialista em Cloud - Pleno	R$ 13.458,33	2,01
CLOUD-02	Especialista em Cloud - Sênior	R$ 17.476,53	1,99
FINOPS-01	Especialista em gerenciamento de Custos em Cloud - Pleno	R$ 13.458,33	2,01
FINOPS-02	Especialista em gerenciamento de Custos em Cloud - Sênior	R$ 17.476,53	1,99
APENTEST-01	Analista de Teste de Intrusão - Júnior	R$ 7.168,00	2,09
APENTEST-02	Analista de Teste de Intrusão - Pleno	R$ 9.997,48	2,04
APENTEST-03	Analista de Teste de Intrusão - Sênior	R$ 15.586,67	1,99
DEVOPS-01	Analista DevOps - Júnior	R$ 6.066,67	2,12
DEVOPS-02	Analista DevOps - Pleno	R$ 9.008,23	2,05
DEVOPS-03	Analista DevOps - Sênior	R$ 12.777,78	2,01
DEVSECOPS-01	Analista DevSecOps - Júnior	R$ 7.168,00	2,09
DEVSECOPS-02	Analista DevSecOps - Pleno	R$ 9.997,48	2,04
DEVSECOPS-03	Analista DevSecOps - Sênior	R$ 15.586,67	1,99
AIOPS-01	Especialista em Infraestrutura de IA - Pleno	R$ 13.458,33	2,01
AIOPS-02	Especialista em Infraestrutura de IA - Sênior	R$ 17.476,53	1,99

GREENOPS-02	Especialista em práticas sustentáveis de infraestrutura de TIC - Sênior	R$ 17.476,53	1,99

3. A memória de cálculo e os dados utilizados para composição do Mapa de Pesquisa Salarial constam em Nota Metodológica específica publicada pela Secretaria de Governo Digital. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

4. Para fins de estimativa do valor de referência da contratação, deve-se adotar o valor de Fator-k descrito na tabela acima. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

5. Para fins de análise crítica da composição de preços unitários propostos no certame, deve-se considerar um Fator-k igual ou inferior a 3. Valores acima desse limite devem ser objeto de diligência e análise pormenorizada dos componentes ou das causas que levaram ao avanço do limite estabelecido como referência. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

6. O custo total estimado de cada perfil é definido por meio do produto do valor salarial e o Fator-k. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

7. Os requisitos de experiência profissional de cada Perfil devem estar descritos no Termo de Referência observando as alíneas "f" e "g" do inciso II do art. 16 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, e as seguintes diretrizes: **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

a) os perfis profissionais com senioridade Junior devem possuir ao menos 1 (um) ano de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional; **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

b) os perfis profissionais com senioridade Pleno devem possuir ao menos 3 (três) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional; e **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

c) os perfis profissionais com senioridade Sênior devem possuir ao menos 5 (cinco) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional. **(Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**

ANEXO III - (Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)

ANEXO IV- MODELO DE RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA (Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

1 - INTRODUÇÃO

1.1. O contrato nº <xx/aaaa>, processo <nº do processo>, objeto deste relatório, é relativo à prestação de serviços de <descrição do objeto>, padronizada pela Portaria SGD/MGI nº 750, de 2023. Os serviços são prestados pela empresa <Nome da Contratado>, CNPJ: <número do CNPJ>, iniciado em <dd/mm/aaaa> (Pregão Eletrônico nº XX/AAAA). A fiscalização técnica executada pelo(s) servidor(es) <Nome do(s) Servidor(es)>, iniciou-se em <dd/mm/aaaa>, após a publicação da Portaria Nº <número da portaria>, de <dd/mm/aaaa>.

2 - REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

2.1. Conforme § 1º do art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021, a execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por representantes da Administração, que deverão anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

Dessa forma, a partir da nomeação do(s) fiscal(is) técnico(s), mantém-se registro em planilha eletrônica sobre todas as ocorrências relacionadas à execução deste contrato (tabela a seguir):

Data	Tipo de ocorrência	Descrição da ocorrência	Sistema afetado

3.1. A verificação da adequação da prestação do serviço é realizada com base em Níveis de Serviço definidos nesta seção.

3.2. A aferição dos níveis mínimos de serviço das Ordens de Serviço entregues no mês de <mm/aaaa> evidenciou:

Indicadores	Identificação da Ordem de Serviço relacionada	Valor Aferido do indicador	Valor total das Ordens de Serviços	Situação (atendido/Não atendido)	Glosas/faixas de ajuste aplicadas	Valor da Glosa apurada	Indicação de sanção	Observações complementare

4 - Dessa forma, encaminhamos este Relatório de Fiscalização para análise do(a) Gestor(a) do Contrato e providências cabíveis.

Este é o relatório.

Documento assinado eletronicamente

<NOME DO FISCAL TECNICO>

Fiscal Técnico

Documento assinado eletronicamente

<NOME DO FISCAL TECNICO>

Fiscal Técnico



Este texto não substitui o publicado no DOU de 06/06/2023, p. 53, seção 1; de 09/10/2024, p. 53, seção 1; de 28/08/2025, p. 70, seção 1; e de 24/07/2026, p. 46, seção 1.

https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-sgd/mgi-n-1.070-de-1-de-junho-de-2023-488200645

https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/mgi-n-6.680-de-4-de-outubro-de-2024-589193103

https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/mgi-n-6.055-de-26-de-agosto-de-2025-651420690

https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-sgd/mgi-n-5.921-de-22-de-julho-de-2026-721095205

(Revogado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)

Compartilhe: