

ARQUIVO NACIONAL

Estudo Técnico Preliminar 15/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo: 08227.001773/2025 27

2. Descrição da necessidade

2.1. A presente contratação justifica-se devido a abrangência da tecnologia da informação como um serviço base para o cumprimento da missão institucional. Nesses, devem ser prestados os serviços de tecnologia da informação em atendimento às necessidades do ARQUIVO NACIONAL.

2.2. Com a promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei no 12.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, as responsabilidades da área de TI são aumentadas, exigindo mais ações de segurança na gestão e sigilo de dados.

2.3. Ademais, com todas as mudanças que vêm ocorrendo no cenário tecnológico e com a necessidade de se manter sob controle e segurança as diversas informações e dados confiados à COTIN, tornou-se essencial dentro do ARQUIVO NACIONAL a revisão do tipo de serviço contratado por mensuração de resultados, baseados em Itens de Configuração (IC's), a fim de atender às recomendações emanadas pelos órgãos de controle.

2.4. A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser levado em conta pelos gestores, tendo em vista que a interrupção da prestação dos serviços públicos causaria transtornos aos administrados. O fato é amplamente difundido na Doutrina, onde se cita o notável doutrinador Marçal Justen Filho (2016), discorrendo acerca do tema: "A continuidade do serviço retrata, na verdade, a permanência da necessidade pública a ser satisfeita. Ou seja, o dispositivo abrange os serviços destinados a atender necessidades públicas permanentes, cujo atendimento não exaure prestação semelhante no futuro."

2.5. Cabe destacar que a prestação dos serviços ora relacionados requer o trabalho de equipes altamente especializadas, que visem a constante melhoria da qualidade e do uso de recursos computacionais, cuja disponibilidade interfere na própria agilidade e estratégia institucional. Com isso, é necessário ter um suporte técnico de infraestrutura que mantenha interligados os recursos e ferramentas e que possibilitem a comunicação dessas aplicações, de maneira transparente para os usuários.

2.6. Desse modo, a contratação pretendida objetiva, primordialmente, a sustentação dos serviços de TI e das necessidades de suporte técnico aos usuários, mediante execução operacional dos serviços e ações que envolvam rotina, demanda e suporte, seja de modo reativo ou proativo, proporcionando recursos estáveis que permitam aos usuários a disponibilidade desses serviços para uso dos sistemas de informação com confiabilidade e segurança, de maneira a sustentar a constante atualização tecnológica à demanda crescente dos serviços de TI por tráfego de dados, desempenho, sustentabilidade, controle e disponibilidade da comunicação de dados, serviços de Infraestrutura e recursos de provisionamento, integração, disponibilidade, flexibilidade, gerenciamento centralizado, segurança das informações, mantendo a disponibilidade dos serviços em quantidade e qualidade desejada.

2.7. As atividades operacionais relativas aos serviços de suporte técnico e de atendimento aos usuários e de operação, manutenção e suporte da infraestrutura de TI e gestão e sustentação de dados e aplicações e sistemas de informação requerem para sua execução, serviços profissionais especializados, em quantidade e qualidade adequadas.

2.8. No caso do ARQUIVO NACIONAL, o reduzido quadro de servidores efetivos do AN alocados na sua Coordenação-geral de Tecnologia da Informação (COTIN) têm pouca capacidade operacional e disponibilidade para execução desse tipo de atividades. Essencialmente, suas atividades estão mais relacionadas ao exercício dos papéis e das ações de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de Tecnologia da Informação em âmbito institucional. Em virtude disso, são perfeitamente compreensíveis as decisões institucionais, com devido amparo legal, que verificam a terceirização das atividades operacionais como a melhor estratégia para a execução e o fornecimento desses serviços de Tecnologia da Informação.

2.9. Além do mais, a terceirização dessas atividades deve trazer as seguintes vantagens para a instituição:

- o AN pode desobrigar-se da operacionalização e da execução das atividades que não são seu core business;
- larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução dessas atividades pretendidas;
- maior flexibilidade quanto à alocação daqueles profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços;
- alcance maior de redução de custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros;
- Melhoria na eficiência operacional da Coordenação de Tecnologia da Informação - COTIN;
- Atendimento às necessidades de suporte dos usuários de tecnologias e dos gestores das áreas técnicas, que terão serviços especializados à disposição;
- Aprimorar o atual modelo de operação e sustentação da infraestrutura de TI; e
- Aumentar o grau de satisfação dos usuários internos, com os serviços de suporte prestados.

2.10. Atualmente, essa necessidade é suprida pelo Contrato AN nº 01/2021, com vencimento no dia 09/04/2026, não sendo mais possível sua prorrogação.

2.11. Deste modo, a justificativa da necessidade dos serviços em questão encontra-se, em síntese, no fato de que a contratação ora pretendida guarda significativa importância para o cumprimento e desenvolvimento das atividades, dos processos e de responsabilidades relacionadas aos serviços que envolve provisão, monitoração do ambiente tecnológico, definição e implantação de novos serviços de TIC em todos os aspectos essenciais, dentre eles, tratamento e documentação de incidentes, segurança, gestão, fiscalização, service desk governança, planejamento e desenvolvimento do AN com informações e documentações necessárias para o desempenho de seus projetos e atividades, até mesmo apoio técnico aos projetos de inovação tecnológica, de tecnologias educacionais e, definições de padrões que contribuam na agilidade do processo de entrega das demandas.

Justificativa para o parcelamento ou não da contratação

2.12. A opção pelo agrupamento dos serviços em uma única contratação mostra-se técnica e economicamente mais vantajosa, tendo em vista a interdependência, complementaridade e integração operacional entre os serviços de Central de Serviços, Segurança da Informação, Sustentação da Infraestrutura Tecnológica, Aplicações e Sistemas de Informação, Portais Institucionais e Backup e Armazenamento de Dados.

2.13. A execução desses serviços de forma integrada é essencial para garantir a continuidade operacional, a disponibilidade, a segurança, o desempenho e a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação, uma vez que as atividades compartilham processos, ferramentas, fluxos de atendimento, escalonamento técnico e gestão de incidentes.

2.14. O parcelamento da contratação poderia resultar em fragmentação da responsabilidade, aumento da complexidade na gestão contratual, riscos de sobreposição ou lacunas na execução dos serviços, bem como impactos negativos na eficiência operacional e no cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

2.15. Dessa forma, o agrupamento dos serviços em um único contrato está alinhado às diretrizes da Portaria SGD /MGI nº 1.070/2023, às boas práticas de gestão de serviços de TIC e aos princípios da eficiência, economicidade e interesse público, não configurando restrição indevida à competitividade.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação de Infraestrutura - COINF	Julio Cesar Cavadas Fernandes

4. Necessidades de Negócio

4.1. A solução a ser contratada deverá assegurar a prestação integrada e continuada de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com foco na operação de infraestrutura, atendimento a usuários de TIC e na sustentação dos serviços de TIC essenciais à Administração Pública. A contratação deve observar o Modelo de Contratação estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que orienta a aquisição de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), com vinculação direta à Lei nº 14.133/2021 e à Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

4.2. A solução deve abranger os serviços relacionados a seguir, garantindo que todas as atividades essenciais à operação, sustentação, suporte técnico e atendimento sejam devidamente contempladas e executadas em conformidade com os níveis de serviço, qualidade e resultados esperados.

4.3. Serviços Integrados da Solução Contratada:

4.3.1. A solução a ser contratada deverá contemplar, de forma integrada, a prestação continuada dos seguintes serviços de TIC:

- **Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis**, voltada ao atendimento eficiente dos usuários de TIC.
- **Suporte aos serviços de gestão de Segurança da Informação**, incluindo proteção, monitoramento e resposta a incidentes de segurança.
- **Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica**, garantindo disponibilidade e desempenho dos componentes de infraestrutura.
- **Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação**, incluindo a gestão técnica, operacional e evolutiva de portais institucionais.
- **Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados**, assegurando a integridade, restauração e continuidade das informações.

4.4. Esses serviços deverão ser prestados em conformidade com as políticas, normas internas, marcos legais aplicáveis e melhores práticas de mercado em gestão de serviços de TIC, como as práticas recomendadas pelo ITIL e pela governança de TIC.

5. Necessidades Tecnológicas

6.1. Trata-se da contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da Informação e Comunicação compondo uma única solução de Service Desk. A prestação dos serviços relativos a esta contratação deverá ocorrer da seguinte forma:

- **Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis**; prestação continuada dos serviços de Service Desk, abrangendo a organização, implantação, operação e aprimoramento dos processos de atendimento aos usuários, em conformidade com a Portaria nº 1.070/2023. Os serviços incluem atendimento remoto e presencial, registro, categorização, tratamento e acompanhamento de incidentes e requisições, realização de escalonamentos internos quando necessário, manutenção e atualização da Base de Conhecimento, garantia da rastreabilidade dos chamados e monitoramento de indicadores operacionais, visando à eficiência, padronização e continuidade dos atendimentos prestados.

- **Suporte à serviços de gestão segurança da informação**, serviços de suporte especializado à gestão de segurança da informação, incluindo monitoramento, análise e correlação de logs; resposta a incidentes de segurança; execução de testes de vulnerabilidade e testes de penetração; administração de ferramentas de proteção (incluindo, quando aplicável, soluções como Check Point); além da verificação de conformidade com requisitos legais e normativos, tais como LGPD, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002 e demais práticas recomendadas de segurança cibernética.
- **Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica**, compreende a operação, a gestão e a sustentação contínua da infraestrutura tecnológica da instituição, abrangendo servidores físicos e virtuais, redes de dados, serviços de virtualização, dispositivos de armazenamento, datacenters e ambientes corporativos. O serviço inclui atividades de monitoramento proativo, administração, manutenção preventiva e corretiva, bem como a gestão de incidentes, problemas, mudanças e configurações, assegurando elevada disponibilidade, desempenho adequado, continuidade dos serviços e conformidade com as boas práticas de gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC. Estão contemplados, ainda, os serviços de planejamento e coordenação técnica, governança da infraestrutura, definição de diretrizes operacionais, priorização e acompanhamento das demandas, controle e monitoramento dos níveis de serviço, bem como a adoção de práticas de automação, integração e entrega contínua, infraestrutura como código, padronização de ambientes, monitoramento avançado e melhoria contínua dos processos operacionais. Incluem-se, adicionalmente, os serviços de gestão da qualidade, envolvendo definição, monitoramento e melhoria contínua de processos, indicadores de desempenho, conformidade com normas e boas práticas aplicáveis, e os serviços de gestão de pessoas, compreendendo organização das atividades, alocação e acompanhamento das equipes, capacitação contínua, disseminação de conhecimento e suporte à manutenção da Sustentação de aplicações e sistemas de informação.
- **Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação**, serviços de manutenção operacional, suporte técnico especializado e evolução de aplicações, sistemas e portais corporativos, abrangendo deploy automatizado, integração contínua, práticas DevOps, análise de logs, monitoramento de desempenho, sustentação de ambientes internos e em nuvem, e interação com equipes de desenvolvimento para otimização de arquitetura e código. Inclui ainda a atualização da Base de Conhecimento, documentação técnica e observância aos níveis de serviço definidos.
- **Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados**; administração e sustentação de bancos de dados relacionais e não relacionais, plataformas analíticas, ambientes de Business Intelligence (BI) e Data Warehouse. Inclui manutenção, monitoramento, tuning, integração de dados, segurança e integridade da informação, bem como gestão de ambientes especializados (Exadata, ExaCC, Zero Data Loss). As atividades devem garantir disponibilidade, desempenho, continuidade e aderência aos SLAs estabelecidos.
- **Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados**; a administração, operação e sustentação dos serviços de backup, restore, storage e rede de armazenamento (SAN), incluindo soluções como Commvault ou outras definidas pelo Arquivo Nacional. Inclui a gestão de políticas de backup, monitoração do ambiente, testes de recuperação, documentação técnica, análise de integridade dos dados e implementação de práticas de recuperação de desastres, garantindo conformidade com a Portaria 1.070/2023 e níveis de serviço contratados.

6.2. Estruturação dos Serviços: O modelo de atendimento seguirá o agrupamento de acordo com as categorias pré-estabelecidas pelo AN. Cada categoria será composta por perfis de trabalho, com suas respectivas atribuições e atividades.

6.2.1. Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis;

Principais atividades:

1. Prestar informações e orientações aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
2. Registrar, classificar, priorizar, acompanhar, solucionar e encerrar incidentes e requisições de serviços de TIC, em ferramenta corporativa própria.
3. Realizar suporte técnico de 1º e 2º níveis, de forma remota e presencial, conforme a natureza da demanda.
4. Executar a instalação, configuração, atualização, distribuição, substituição e suporte a equipamentos, sistemas operacionais e softwares de TIC.
5. Realizar atendimento aos usuários por meio de múltiplos canais de comunicação, incluindo telefone, chat /messengeria e correio eletrônico institucional.

6. Realizar o gerenciamento operacional dos chamados, incluindo definição de prioridades e execução de escalonamento funcional, quando necessário.
7. Registrar e manter atualizadas as informações referentes aos atendimentos realizados.
8. Comunicar aos usuários o andamento e a conclusão dos atendimentos, conforme procedimentos estabelecidos.
9. Apoiar operacionalmente a execução de mudanças, liberações e atualizações de serviços de TIC, quando demandado.
10. Consolidar dados operacionais dos atendimentos realizados, para fins de acompanhamento pela área responsável.

6.2.2. Suporte à serviços de gestão segurança da informação

Principais atividades:

1. Prestar suporte técnico e operacional às atividades de Segurança da Informação, em conformidade com políticas e procedimentos institucionais.
2. Apoiar o tratamento e a resposta a incidentes de segurança da informação, conforme fluxos estabelecidos.
3. Apoiar a operação e a manutenção dos controles de segurança da informação, incluindo gestão de acessos.
4. Executar procedimentos técnicos de proteção dos ativos de informação e dos ambientes computacionais.
5. Apoiar a gestão de vulnerabilidades, correções, atualizações e ajustes de segurança.
6. Realizar o monitoramento operacional de eventos de segurança e comunicar ocorrências.
7. Manter registros e disponibilizar informações operacionais das atividades de Segurança da Informação.

6.2.3. Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica

Principais atividades:

1. Apoiar a gestão operacional, a governança técnica e a melhoria contínua dos serviços de infraestrutura tecnológica.
2. Administrar e sustentar servidores, ambientes virtualizados e computação em nuvem.
3. Operar e manter a infraestrutura de redes, segurança, conectividade, armazenamento e backup.
4. Apoiar a operação da infraestrutura física e de datacenter, quando aplicável.
5. Implementar e operar monitoramento e gestão de incidentes de infraestrutura.
6. Apoiar a gestão de identidade e acesso.
7. Prestar suporte técnico a aplicações e automação de infraestrutura.
8. Apoiar a gestão da qualidade dos serviços de infraestrutura, por meio do acompanhamento de indicadores operacionais e registros técnicos.

6.2.3. Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação

Principais atividades:

1. Prestar suporte técnico e operacional à gestão e à sustentação de aplicações, sistemas de informação e portais institucionais.
2. Executar a gestão técnica, operacional e evolutiva de portais institucionais.
3. Apoiar a operação, manutenção, atualização e melhoria contínua de aplicações, sistemas e portais.
4. Realizar diagnóstico, correção de falhas e tratamento de incidentes em aplicações, sistemas e portais.
5. Apoiar o monitoramento operacional dos serviços e manter registros das atividades executadas.
6. Apoiar a gestão da qualidade dos serviços de aplicações, sistemas e portais.

6.2.3. Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados

Principais atividades:

1. Prestar suporte técnico e operacional à gestão e à sustentação dos serviços de backup e armazenamento de dados.
2. Operar e manter soluções de backup e armazenamento, incluindo rotinas de execução e recuperação.
3. Monitorar os serviços e tratar incidentes relacionados a backup e armazenamento.
4. Manter registros das atividades realizadas e apoiar a gestão da qualidade dos serviços.

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

6.1. Requisitos Legais e Normativos

- Aderência ao modelo de contratação de serviços de TIC previsto na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.
- Conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis às contratações públicas de TIC.
- Observância às políticas, normas e procedimentos institucionais de TIC e Segurança da Informação.
- Atendimento à legislação vigente relacionada à proteção de dados e à confidencialidade das informações.

6.2. Requisitos Funcionais da Solução

- Prestação integrada e continuada dos serviços de TIC contratados.
- Capacidade de atender, de forma coordenada, aos serviços de Central de Serviços, Segurança da Informação, Infraestrutura Tecnológica, Aplicações e Sistemas, Portais Institucionais e Backup e Armazenamento.
- Definição clara do escopo dos serviços, atividades e responsabilidades da contratada.
- Suporte à execução de processos de gestão de serviços de TIC, incluindo incidentes, requisições, problemas e mudanças.

6.3. Requisitos Técnicos e Operacionais

- Capacidade técnica da solução para assegurar disponibilidade, continuidade, desempenho e segurança dos serviços de TIC.
- Compatibilidade com o ambiente tecnológico existente no órgão.
- Previsão de mecanismos de monitoramento operacional e tratamento de incidentes.
- Capacidade de adaptação a variações de demanda, sem prejuízo aos níveis de serviço.

6.4. Requisitos de Qualidade e Níveis de Serviço

- Definição de níveis de serviço (SLA) objetivos, mensuráveis e monitoráveis.
- Apoio à gestão da qualidade dos serviços, com acompanhamento operacional e identificação de desvios.
- Alinhamento dos níveis de serviço à criticidade dos serviços prestados.

6.5. Requisitos de Gestão, Controle e Fiscalização

- Previsão de mecanismos que assegurem o registro, a rastreabilidade e o acompanhamento das atividades executadas.
- Disponibilização de informações e evidências técnicas que permitam a fiscalização objetiva da execução contratual.
- Possibilidade de consolidação de dados operacionais para acompanhamento pela área responsável.

6.6. Requisitos de Viabilidade e Economicidade

- Viabilidade técnica, operacional e econômica da solução proposta.
- Racionalidade na gestão contratual, considerando o agrupamento dos serviços.
- Adequação entre custos, benefícios esperados e resultados entregues.

6.7. Requisitos de Sustentabilidade

- Cumprimento da legislação trabalhista vigente e das normas coletivas de trabalho aplicáveis;
- Respeito ao direito de livre associação sindical e de negociação coletiva dos trabalhadores;
- Promoção de ambiente de trabalho saudável, seguro e livre de discriminação ou assédio;
- Adoção de práticas que promovam a diversidade e a igualdade de oportunidades;
- Cumprimento da legislação ambiental vigente e adoção de práticas que contribuam para a redução de impactos ambientais na execução dos serviços;
- Incentivo à utilização racional de recursos naturais e à adoção de práticas sustentáveis durante a execução contratual.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1. Com base em dados históricos:

- Aproximadamente **550 chamados mensais**;
- Atendimento a cerca de **1.000 usuários**;
- Operação contínua de datacenters, redes WAN/LAN, servidores físicos e virtuais.

7.2. Os serviços serão prestados de acordo com as especificações, padrões técnicos de qualidade, de desempenho, arquiteturais, de processos e de plataforma tecnológica estabelecidos pelo Arquivo Nacional, na forma de serviços continuados, presenciais, híbridos ou remotos, pagos por valor mensal, resultante do resultado recebido, medido e validado.

7.3. Para determinar a estimativa de demanda, a equipe de planejamento da contratação realizou um levantamento dos perfis necessários e da quantidade de profissionais que prestavam os mesmos serviços nos contratos existentes, além de entrevistas com o gestor e fiscais do contrato atual e da chefia das equipes às quais são atendidas por eles para identificar o déficit atual.

As necessidades apuradas ao fim deste levantamento foram a quantidade de perfis profissionais por perfis da tabela abaixo.

7.4. A solução prevê equipe mínima estimada de **20 profissionais**, conforme perfis definidos de acordo com a Portaria SGD/MGI nº 1070/2023.

CÓDIGO	DESCRIÇÃO DO PERFIL	QTD
TECSUP-03	Técnicos de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Sênior	4
TECSUP-02	Técnicos de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Pleno	1
ASEG-03	Administrador em segurança da informação – Sênior	1
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	1
ARED-03	Analista de Redes de comunicação de dados Sênior	1
ASO-03	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	1
ASO-02	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	1
GERINF	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1
DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	2
DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	2

8. Levantamento de soluções

8.1. Foram analisadas as seguintes alternativas:

8.1.1. Execução direta com servidores próprios

Consiste na execução integral dos serviços de TIC por meio de servidores efetivos do órgão, utilizando estrutura organizacional, força de trabalho e recursos internos, sem contratação de terceiros.

8.1.2. Contratação fragmentada por especialidade

Consiste na contratação de múltiplos fornecedores distintos, cada um responsável por uma especialidade específica (ex.: Central de Serviços, Segurança da Informação, Infraestrutura, Aplicações, Backup), com contratos independentes.

8.1.3. Contratação integrada, por preço global, conforme modelo da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023

Consiste na contratação integrada e continuada de serviços especializados de TIC, com escopo claramente definido, responsabilidades unificadas, níveis de serviço mensuráveis e pagamento por valor global mensal, conforme o modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

9. Análise comparativa de soluções

Critério de Análise	Execução direta com servidores próprios	Contratação fragmentada por especialidade	Contratação integrada por preço global
Atendimento ao escopo dos serviços	Parcial e limitada, em razão da insuficiência e diversidade de perfis técnicos	Completa por especialidade, porém com risco de lacunas	Completa e integrada, cobrindo todos os serviços
Integração entre os serviços	Baixa, dependente de coordenação interna	Baixa a média, com alto esforço de coordenação	Alta, com responsabilidades centralizadas
Continuidade operacional	Comprometida por férias, afastamentos e limitações de pessoal	Dependente da articulação entre contratos	Elevada, com obrigação contratual contínua
Gestão de incidentes e problemas	Limitada pela disponibilidade e especialização	Complexa, com risco de conflitos entre fornecedores	Eficiente, com fluxo unificado e responsabilidades claras

Cumprimento de níveis de serviço (SLA)	Difícil mensuração e garantia	Difícil controle e responsabilização	Facilitado, com SLAs únicos e mensuráveis
Gestão e fiscalização contratual	Não aplicável como contrato, mas onerosa internamente	Alta complexidade, múltiplos contratos	Simplificada, com contrato único
Risco operacional	Alto	Médio a alto	Baixo
Aderência à Portaria SGD/MGI nº 1.070 /2023	Baixa	Parcial	Total
Economicidade	Baixa, considerando custos indiretos e ineficiências	Média, com custos administrativos elevados	Alta, com melhor relação custo-benefício
Flexibilidade para variação de demanda	Baixa	Média	Alta
Governança e controle	Limitados	Fragmentados	Centralizados e mais eficazes

9.1 Síntese da análise comparativa

- Execução direta com servidores próprios apresenta alto risco operacional, baixa flexibilidade e limitações técnicas, não sendo adequada para atender de forma contínua e especializada aos serviços demandados.
- Contratação fragmentada por especialidade, embora tecnicamente possível, implica complexidade elevada de gestão, riscos de desalinhamento entre fornecedores e dificuldades na responsabilização e no cumprimento de SLAs.
- Contratação integrada, por preço global, destaca-se como a solução mais eficiente, por assegurar integração, continuidade, governança, controle, redução de riscos e plena aderência à Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1. Execução direta com servidores próprios

Indicação:

Solução considerada **inviável**.

Comentário:

A execução direta dos serviços por servidores do próprio órgão não se mostra adequada em razão da **insuficiência quantitativa e qualitativa de pessoal**, da necessidade de **perfis técnicos especializados e atualizados**, bem como da elevada complexidade e interdependência dos serviços demandados. Ademais, essa alternativa não assegura a **continuidade operacional**, o atendimento consistente aos **níveis de serviço**, nem a flexibilidade necessária para absorver variações de demanda e evolução tecnológica, contrariando os princípios da eficiência e da economicidade previstos na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

10.2. Contratação fragmentada por especialidade

Indicação:

Solução considerada **inviável**, embora tecnicamente possível.

Comentário:

A contratação fragmentada por especialidade, por meio de múltiplos contratos independentes, apresenta **elevado risco de desintegração operacional**, aumento significativo da **complexidade da gestão e da fiscalização**, além de dificuldades na definição clara de responsabilidades entre fornecedores. Considerando a forte **interdependência entre os serviços de TIC**, essa alternativa compromete a eficiência na gestão de incidentes, no cumprimento de níveis de serviço e na governança do ambiente tecnológico, não se mostrando adequada ao modelo integrado preconizado pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

10.3. Síntese

Diante do exposto, conclui-se que as alternativas de **execução direta com servidores próprios** e de **contratação fragmentada por especialidade** não atendem de forma satisfatória aos requisitos técnicos, operacionais, de governança e de eficiência exigidos, sendo, portanto, consideradas **inviáveis** para a contratação pretendida.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. O TCO considera não apenas os custos diretos, mas também os **custos indiretos, operacionais, administrativos e os riscos associados** a cada alternativa de solução ao longo do tempo.

11.1.1. Execução direta com servidores próprios

Componentes de custo (TCO):

- Custos com provimento e reposição de servidores efetivos.
- Capacitação técnica contínua e atualização profissional.
- Custos com afastamentos, férias e substituições.
- Custos indiretos decorrentes de indisponibilidades e falhas operacionais.
- Custos administrativos de gestão interna e coordenação.
- Limitações para absorção de picos de demanda, gerando ineficiências.

Análise de TCO:

Apesar da ausência de contrato com terceiros, esta alternativa apresenta **TCO elevado**, em razão dos custos estruturais permanentes, da baixa flexibilidade operacional e do risco de degradação da qualidade dos serviços. Os custos indiretos e o risco operacional tornam a solução **economicamente desfavorável** no médio e longo prazo.

11.1.2. Contratação fragmentada por especialidade

Componentes de custo (TCO):

- Custos diretos de múltiplos contratos especializados.
- Custos administrativos e de fiscalização ampliados.
- Custos de coordenação e integração entre fornecedores.
- Riscos de sobreposição de serviços ou lacunas contratuais.
- Custos indiretos associados a falhas de integração e atrasos na solução de incidentes.
- Possíveis renegociações e aditivos contratuais.

Análise de TCO:

Embora possa aparentar menor custo unitário por especialidade, a contratação fragmentada tende a apresentar **TCO médio a elevado**, em razão do aumento dos custos de gestão, fiscalização e dos riscos operacionais decorrentes da fragmentação. A multiplicidade de contratos reduz a eficiência econômica global da solução.

11.1.3. Contratação integrada, por preço global

Componentes de custo (TCO):

- Custo direto consolidado em contrato único, por preço global.
- Custos administrativos e de fiscalização reduzidos.
- Redução de custos de coordenação e integração.
- Custos previsíveis, com SLAs definidos e responsabilidades centralizadas.
- Mitigação de riscos operacionais e contratuais.
- Maior eficiência no uso de recursos e na alocação de equipes especializadas.

Análise de TCO:

A contratação integrada apresenta **menor TCO relativo**, em razão da racionalização dos custos administrativos, da previsibilidade financeira, da redução de riscos e da maior eficiência operacional. O modelo permite melhor controle de custos ao longo do ciclo de vida da solução, alinhando-se aos princípios da economicidade e eficiência.

11.2. Comparativo sintético de TCO

Alternativa	TCO Relativo	Justificativa
Execução direta	Alto	Custos estruturais permanentes e alto risco operacional
Contratação fragmentada	Médio a Alto	Custos de gestão, integração e riscos contratuais
Contratação integrada	Baixo	Custos consolidados, previsibilidade e eficiência

11.3. Conclusão

Sob a perspectiva do **Total Cost of Ownership**, a **contratação integrada, por preço global**, mostra-se a **alternativa mais vantajosa**, por apresentar menor custo total ao longo do tempo, maior previsibilidade orçamentária, redução de riscos e alinhamento ao modelo recomendado pela **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023**.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1. A solução de TIC a ser contratada consiste na **prestação integrada e continuada de serviços especializados de Tecnologia da Informação**, por **preço global**, destinados a assegurar a **operação, a sustentação, o suporte técnico e a continuidade operacional** do ambiente tecnológico do Arquivo Nacional.

12.2. A solução contempla a disponibilização de **equipe técnica especializada**, com perfis profissionais adequados e complementares, responsável pela execução coordenada dos serviços, observados os processos, normas, políticas e diretrizes institucionais, bem como as boas práticas de gestão de serviços de TIC.

12.3. Os serviços a serem prestados abrangem, de forma integrada, os seguintes domínios:

- **Central de Serviços**, compreendendo o atendimento aos usuários, o registro, o acompanhamento, o escalonamento e a resolução de requisições e incidentes de TIC;
- **Segurança da Informação**, incluindo suporte à gestão e operação dos controles de segurança, apoio à resposta a incidentes, gestão de acessos e proteção dos ativos de informação;
- **Infraestrutura Tecnológica**, envolvendo a sustentação de servidores, redes, ambientes virtualizados, computação em nuvem, armazenamento, backup, monitoramento e gestão de incidentes;
- **Aplicações e Sistemas de Informação**, abrangendo a sustentação técnica, operacional e evolutiva dos sistemas corporativos, aplicações institucionais e **portais institucionais**, assegurando disponibilidade, desempenho, segurança e atualização contínua.

12.4. A solução deverá assegurar a **prestação contínua dos serviços**, com definição clara de responsabilidades, adoção de **níveis de serviço mensuráveis**, mecanismos de monitoramento, registro e rastreabilidade das atividades executadas, bem como fornecimento de informações e evidências necessárias à fiscalização contratual.

12.5. O modelo de contratação por preço global permite a **previsibilidade orçamentária**, a **simplificação da gestão e da fiscalização do contrato**, a redução de riscos operacionais e a melhoria da eficiência, sendo plenamente

aderente às diretrizes estabelecidas pela **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023**, aos princípios da economicidade, eficiência e interesse público.

12.6. Dessa forma, a solução proposta atende de maneira adequada às necessidades institucionais, garantindo a **continuidade dos serviços de TIC**, a **qualidade da prestação**, a **segurança da informação** e a **sustentação do ambiente tecnológico** do Arquivo Nacional.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 8.274.540,00

13.1. A estimativa do custo total da contratação foi elaborada com base no escopo dos serviços especializados de Tecnologia da Informação a serem prestados de forma **integrada e continuada**, conforme descrito neste Estudo Técnico Preliminar, abrangendo os domínios de **Central de Serviços, Segurança da Informação, Aplicações e Sistemas de Informação, Análise e Sustentação de Dados, bem como Backup e Armazenamento de Dados**.

13.2. Os valores unitários mensais constantes do referido quadro **observam os parâmetros, perfis profissionais e faixas de referência previstos na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023**, estando compatíveis com o nível de complexidade, a especialização técnica e a criticidade dos serviços demandados. Dessa forma, a estimativa de custos demonstrado a seguir, encontra-se alinhada ao modelo normativo de contratação de serviços de TIC.

Item	Especificação	Unidade	Qtd (a)	Valor Mensal (b)	Valor Total (a x b)
1	Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	mês	24	R\$ 30.359,34	R\$ 728.624,16
2	Suporte à serviços de gestão segurança da informação	mês	24	R\$ 48.697,26	R\$ 1.168.734,36
3	Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	mês	24	R\$ 102.474,96	R\$ 2.459.399,01
4	Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	mês	24	R\$ 102.161,13	R\$ 2.451.867,05
5	Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	mês	24	R\$ 35.121,00	R\$ 842.904,10
6	Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	mês	24	R\$ 25.958,81	R\$ 623.011,53
TOTAIS				R\$ 344.772,51	R\$ 8.274.540,21

13.3. Conforme demonstrado no quadro acima, o **valor mensal consolidado da contratação** é de **R\$ 344.772,51**, e o **valor total estimado para o período de 24 meses** corresponde a **R\$ 8.274.540,21**.

13.4. Ressalta-se que os valores apresentados no quadro contemplam todos os custos diretos e indiretos necessários à execução dos serviços contratados, incluindo a disponibilização de equipes técnicas especializadas, a operação contínua, a sustentação do ambiente tecnológico e o cumprimento dos níveis de serviço pactuados. Assim, o montante estimado representa o **Custo Total da Propriedade (TCO)** da solução adotada, não sendo previstos custos adicionais fora do escopo contratual.

13.5. Dessa forma, a estimativa apresentada, conforme detalhada no **Quadro de Estimativa de Custos**, mostra-se **compatível com o escopo da solução proposta, aderente aos parâmetros previstos na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e adequada ao modelo de contratação integrada por preço global**, atendendo aos princípios da economicidade, eficiência, planejamento e interesse público.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. A escolha da solução de contratação integrada e continuada de serviços especializados de Tecnologia da Informação, por preço global, fundamenta-se em critérios técnicos, operacionais, econômicos e normativos, considerando a natureza, a complexidade e a interdependência dos serviços demandados pelo Arquivo Nacional.

14.2. Os serviços a serem contratados — abrangendo Central de Serviços, Segurança da Informação, Infraestrutura Tecnológica, Aplicações e Sistemas de Informação (incluindo portais institucionais), Análise e Sustentação de Dados, bem como Backup e Armazenamento de Dados — apresentam forte integração operacional, exigindo atuação coordenada, compartilhamento de informações e tratamento unificado de incidentes, requisições e demandas evolutivas. Nesse contexto, a fragmentação da contratação ou a execução direta mostraram-se tecnicamente inadequadas e operacionalmente arriscadas.

14.3. A contratação integrada permite a centralização das responsabilidades técnicas, a padronização dos processos de gestão de serviços de TIC e a adoção de fluxos operacionais unificados, reduzindo riscos de descontinuidade, conflitos de responsabilidade e atrasos na solução de incidentes. Tal modelo favorece o atendimento consistente aos níveis de serviço, a rastreabilidade das ações executadas e a melhoria contínua da prestação dos serviços.

14.4. Sob a perspectiva econômica, a solução escolhida apresenta menor Custo Total de Propriedade (TCO), ao reduzir custos indiretos relacionados à gestão, fiscalização e coordenação de múltiplos contratos, além de mitigar riscos operacionais que poderiam gerar custos adicionais ao longo do ciclo de vida da solução. O modelo por preço global assegura previsibilidade orçamentária e facilita o controle dos gastos públicos.

14.5. Adicionalmente, a solução adotada encontra-se plenamente alinhada à Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que orienta a contratação de serviços de TIC de forma integrada, com foco em resultados, definição clara de escopo, responsabilidades, níveis de serviço mensuráveis e fiscalização baseada em evidências.

14.6. Dessa forma, a contratação integrada, por preço global, mostra-se tecnicamente adequada, operacionalmente eficiente e economicamente vantajosa, sendo a solução que melhor atende às necessidades institucionais, assegura a continuidade dos serviços de TIC e reduz os riscos associados à execução contratual, em conformidade com os princípios da eficiência, economicidade e interesse público.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. A escolha da solução de contratação integrada e continuada de serviços especializados de Tecnologia da Informação, por preço global, fundamenta-se na análise econômica comparativa das alternativas avaliadas, sob a ótica do Custo Total de Propriedade (TCO) e dos princípios da economicidade e eficiência da Administração Pública.

15.2. A execução direta dos serviços com servidores próprios, embora não envolva contratação de terceiros, apresenta custo total elevado ao longo do tempo, em razão dos custos estruturais permanentes, da necessidade

contínua de capacitação, da rigidez para adequação à variação de demanda e dos riscos de indisponibilidade dos serviços. Esses fatores resultam em custos indiretos significativos e dificultam a obtenção de ganhos de eficiência econômica.

15.3. A contratação fragmentada por especialidade, por sua vez, tende a apresentar TCO médio a elevado, em função da multiplicidade de contratos, do aumento dos custos administrativos e de fiscalização, da necessidade de coordenação entre fornecedores e dos riscos de sobreposição de escopo ou lacunas de responsabilidade. Esses aspectos impactam negativamente a eficiência do gasto público e reduzem a previsibilidade orçamentária.

15.4. Em contraste, a contratação integrada, por preço global, permite a consolidação dos custos em um único instrumento contratual, reduzindo despesas administrativas, simplificando a gestão e a fiscalização e mitigando riscos operacionais que poderiam gerar custos adicionais. O modelo assegura previsibilidade financeira, com valores mensais e globais previamente definidos, e favorece a melhor alocação de recursos ao longo do período contratual.

15.5. Adicionalmente, os valores estimados para a contratação integrada, conforme demonstrado no Quadro de Estimativa de Custos, estão compatíveis com os parâmetros de referência previstos na Portaria SGD/MGI nº 1.070 /2023, refletindo de forma adequada a complexidade e a criticidade dos serviços a serem prestados, sem onerar indevidamente a Administração.

15.6. Dessa forma, sob a perspectiva econômica, a solução escolhida apresenta a melhor relação custo-benefício, ao minimizar o Custo Total de Propriedade, assegurar maior previsibilidade orçamentária e reduzir riscos financeiros ao longo do ciclo de vida da contratação, atendendo aos princípios da economicidade, eficiência e interesse público

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1. A contratação integrada e continuada de serviços especializados de Tecnologia da Informação proporcionará benefícios técnicos, operacionais, econômicos e institucionais ao Arquivo Nacional, contribuindo diretamente para a melhoria da gestão e da prestação dos serviços de TIC. Dentre os principais benefícios, destacam-se:

- Continuidade e estabilidade dos serviços de TIC, assegurando a operação ininterrupta dos ambientes tecnológicos críticos, com redução de indisponibilidades e falhas operacionais.
- Melhoria da qualidade do atendimento aos usuários, por meio da atuação integrada da Central de Serviços e das equipes especializadas, com tratamento mais ágil e eficiente de incidentes e requisições.
- Maior integração entre os serviços de TIC, permitindo atuação coordenada entre infraestrutura, segurança da informação, aplicações, dados, backup e armazenamento, reduzindo retrabalho e conflitos de responsabilidade.
- Fortalecimento da segurança da informação, com apoio contínuo à gestão e à operação dos controles de segurança, proteção dos ativos de informação e mitigação de riscos.
- Padronização de processos e procedimentos, alinhada às boas práticas de gestão de serviços de TIC, favorecendo a rastreabilidade, o controle e a fiscalização das atividades executadas.
- Previsibilidade orçamentária e controle dos custos, decorrentes do modelo de contratação por preço global, que consolida os custos e reduz despesas administrativas e operacionais indiretas.
- Redução de riscos operacionais e contratuais, com definição clara de responsabilidades, níveis de serviço mensuráveis e fiscalização baseada em resultados.
- Aumento da eficiência administrativa, ao reduzir a complexidade da gestão contratual e permitir que a equipe interna concentre esforços em atividades estratégicas.
- Flexibilidade operacional, possibilitando a adaptação da prestação dos serviços a variações de demanda, sem prejuízo da qualidade ou dos níveis de serviço.
- Apoio à evolução tecnológica, assegurando a sustentação e a atualização contínua do ambiente de TIC, em consonância com as necessidades institucionais.

16.2. Dessa forma, a contratação proposta contribui para o alcance dos objetivos institucionais do Arquivo Nacional, promovendo maior eficiência, confiabilidade, segurança e sustentabilidade na gestão dos serviços de Tecnologia da Informação, em conformidade com os princípios da eficiência, economicidade e interesse público.

17. Providências a serem Adotadas

17.1. Não se vislumbra a necessidade de tomada de providências para adequações do ambiente, seja equipamentos ou do ambiente físico do órgão, para viabilizar a execução contratual do objeto, considerando o trabalho remoto ou presencial da contratada nas dependências das unidades do órgão. Também não será necessária a capacitação de servidores para fiscalização e gestão contratual.

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

Diante do presente ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, elaborado pelos integrantes TÉCNICO e REQUISITANTE em harmonia com o disposto no Art. 11 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e considerando a análise das alternativas de atendimento das necessidades relacionadas apresentadas pela área requisitante, e os demais aspectos normativos, conclui-se pela VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO.

Por fim, considerados os potenciais benefícios desta Contratação em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade, e ainda, que:

- os requisitos listados atendem adequadamente às demandas formuladas;
- os custos previstos são compatíveis; e
- os riscos identificados são administráveis;

É que se reitera a conclusão explicitada anteriormente e RECOMENDA-SE o prosseguimento desse processo licitatório.

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](#).

BRUNO DE FREITAS TAVARES DA SILVA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 27/02/2026 às 15:35:03.

JULIO CESAR CAVADAS FERNANDES

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 27/02/2026 às 15:56:12.

MAXIMILIANO MARTINS DE FARIA

Autoridade Máxima de TIC



Assinou eletronicamente em 27/02/2026 às 15:41:40.