

# Estudo Técnico Preliminar 1/2024

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 027.00000144/2024-80

## 2. Descrição da necessidade

A contratação do serviço de Outsourcing de Analista de Suporte Nível 1 torna-se imprescindível devido à crescente demanda por suporte técnico proveniente dos usuários. Essa prestação de serviço é essencial para a Administração executar suas atividades de forma eficiente. Com o término do contrato atual referente a este serviço, surge a necessidade imperativa de renovar a contratação para assegurar a continuidade do suporte.

O objetivo da contratação do serviço de Outsourcing de Analista de Suporte Nível 1 é proporcionar a infraestrutura adequada para o funcionamento dos setores, garantindo a qualidade necessária nas atividades desenvolvidas em diversas áreas da Instituição. Busca-se, assim, a realização das atividades de maneira eficiente e eficaz.

Esta demanda visa a economia de recursos na Administração Pública por meio da contratação de uma pessoa jurídica especializada em serviços de outsourcing de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). A contratada assume a responsabilidade pelo analista, fornecendo assistência às máquinas e usuários. Essa abordagem busca garantir alta disponibilidade do serviço, eliminando a necessidade de conduzir processos licitatórios, o que contribui para a agilidade e eficácia na gestão dos recursos.

## 3. Área requisitante

| Área Requisitante | Responsável                    |
|-------------------|--------------------------------|
| GSTIC             | Cláudio Eustáquio Gomes Junior |

## 4. Necessidades de Negócio

Gestão Eficiente de Chamados e Incidentes: Com uma média anual de aproximadamente 20 chamados, a Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo enfrenta um volume significativo de solicitações de suporte e incidentes relacionados à tecnologia. A necessidade de gerenciar esses casos de forma eficiente é essencial para evitar interrupções nas atividades da instituição, garantindo que os colaboradores possam exercer suas funções plenamente.

Foco na Excelência no Atendimento: manter a excelência no atendimento é fundamental. A contratação do Analista de suporte visa equacionar recursos para que a equipe possa se concentrar em tarefas de maior valor agregado, permitindo que profissionais continuem a oferecer serviços de alta qualidade.

Otimização de Recursos: A contratação do serviço de Analista de suporte redimensionará a carga de trabalho sobre a equipe de TI existente, permitindo que eles se concentrem em projetos estratégicos e desenvolvimento/implementação de soluções/serviços para melhorar a eficiência geral da secretaria

Inovação Tecnológica e Melhorias Contínuas: Ao aumentar a capacidade da equipe, tendo a possibilidade de buscar mais inovação tecnológica e aprimoramentos contínuos nas soluções e processos, contribuindo para a modernização dos serviços oferecidos.

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 baseado em TIC do órgão.

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

## 5. Necessidades Tecnológicas

As necessidades tecnológicas, também chamadas de requisitos da solução de tecnologia, segundo o Corpo de Conhecimento de Análise de Negócios (Guia BABOK v. 2.0) com adaptações, descrevem as características de uma solução que atende aos requisitos do negócio. São desenvolvidos e definidos neste documento após a realização de uma Análise de Requisitos. Dentre tais requisitos da solução de tecnologia, são descritos:

Os requisitos funcionais, aqueles que descrevem capacidades que a solução será capaz de executar em termos de comportamentos e operações – ações ou respostas específicas de aplicativos ou componentes de tecnologia da informação,

Os requisitos não funcionais, aqueles que capturam condições que não se relacionam diretamente ao comportamento ou funcionalidade da solução, mas descrevem condições ambientais sob as quais a solução deve permanecer efetiva, ou qualidades que os sistemas precisam possuir. Também são conhecidos como requisitos de qualidade ou suplementares. Podem incluir requisitos relacionados à capacidade, velocidade, segurança, disponibilidade, arquitetura da informação e apresentação da interface com o usuário, e

Os requisitos de transição, aqueles que descrevem capacidades que a solução deve possuir com o objetivo de facilitar a transição do estado atual da organização para um estado futuro desejado, mas que não serão mais necessárias uma vez concluída a transição. São diferenciados dos outros tipos de requisitos porque são sempre temporários por natureza e porque não podem ser desenvolvidos até que ambas as soluções, a nova e a existente, sejam definidas.

Nesse sentido, 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 à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC e suporte técnico de microinformática aos usuários do órgão são indispensáveis.

São serviços abrangidos por esta contratação:

Suporte Técnico ao usuário de TIC;

Manter Ferramenta de controle de chamados;

Conectividade e Comunicação;

Monitoramento de serviços de TIC;

Suporte Técnico de Microinformática;

Suporte e apoio as soluções de TIC.

A contratação de serviços de outsourcing de analista de suporte de TI nível 1 demanda profissionais qualificados e experientes. É essencial garantir disponibilidade contínua, eficiência na resolução de problemas técnicos e comunicação eficaz com usuários. A utilização de ferramentas modernas, adesão rigorosa a práticas de segurança cibernética e compromisso com sustentabilidade são critérios importantes. O desenvolvimento profissional contínuo, gestão eficiente de incidentes e transparência nos custos são aspectos fundamentais. Avaliação constante da satisfação do usuário e responsabilidade social completam os requisitos para uma contratação vantajosa e alinhada com padrões éticos e ambientais.

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

A escolha da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) envolve diversos requisitos que devem ser tanto necessários quanto suficientes para atender às demandas e objetivos da organização. Abaixo estão alguns requisitos-chave:

### 6.1. Alinhamento com Objetivos Estratégicos:

A solução deve estar alinhada com os objetivos estratégicos da organização, contribuindo para o sucesso geral do negócio.

### 6.2. Escalabilidade:

Capacidade de a solução se adaptar ao crescimento ou mudanças nas necessidades da organização ao longo do tempo.

**6.3. Integração:**

Capacidade de integrar-se a sistemas existentes na organização para garantir eficiência e consistência operacional.

**6.4. Segurança da Informação:**

Implementação de recursos robustos de segurança para proteger dados e garantir conformidade com regulamentações.

**6.5. Usabilidade:**

Interface intuitiva e amigável para facilitar a adoção pelos usuários finais e minimizar a curva de aprendizado.

**6.5. Suporte Técnico e Manutenção:**

Disponibilidade de suporte técnico eficaz e planos de manutenção para garantir o funcionamento contínuo da solução.

**6.6. Custo Total de Propriedade (TCO):**

Avaliação abrangente dos custos associados à implementação, manutenção e atualização da solução ao longo do tempo.

**6.7. Conformidade com Padrões e Regulamentações:**

Adesão a padrões do setor e conformidade com regulamentações específicas aplicáveis ao ambiente de negócios.

**6.8. Inovação e Atualização:**

Capacidade de a solução se manter atualizada e incorporar inovações tecnológicas relevantes.

**6.9. Resiliência e Recuperação de Desastres:**

Implementação de mecanismos de resiliência e planos de recuperação para minimizar impactos em casos de falhas ou desastres.

**6.10. Customização e Flexibilidade:**

Flexibilidade para personalizar a solução de acordo com as necessidades específicas da organização.

**6.11. Análise de Retorno sobre Investimento (ROI):**

Avaliação do retorno financeiro esperado em relação ao investimento na solução de TIC.

**6.12. Sustentabilidade:**

Consideração de práticas sustentáveis na escolha da solução, minimizando impactos ambientais e promovendo eficiência energética.

**6.13. Avaliação de Fornecedores:**

Análise criteriosa da reputação e histórico do fornecedor da solução, incluindo sua estabilidade financeira e capacidade de suporte contínuo.

Ao atender a esses requisitos, a organização pode selecionar uma solução de TIC que não apenas atenda às suas necessidades imediatas, mas também esteja alinhada com seus objetivos estratégicos a longo prazo, promovendo eficiência, segurança e inovação.

**7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços**

| Item | Descrição | Métrica | Quantitativo |
|------|-----------|---------|--------------|
|------|-----------|---------|--------------|

|    |                                                                                                                                                                                                                   |         |   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|
| 1  | Análise e diagnóstico para solução de problemas                                                                                                                                                                   | Unidade | 1 |
| 2  | Apoio e Suporte Básico em aplicações e Softwares                                                                                                                                                                  | Unidade | 1 |
| 3  | Suporte à instalação e configuração de equipamentos de TI                                                                                                                                                         | Unidade | 1 |
| 4  | Suporte em ambiente de Rede e Sistema Operacional                                                                                                                                                                 | Unidade | 1 |
| 5  | Configuração de dispositivos Móveis (Tablets e Smartphones)                                                                                                                                                       | Unidade | 1 |
| 6  | Operar soluções de vídeo conferência                                                                                                                                                                              | Unidade | 1 |
| 7  | Desenvolvimento de procedimentos para administração das soluções implementadas na resolução de problemas e incidentes, incluindo documentação e procedimentos operacionais                                        | Unidade | 1 |
| 8  | Gestão Sistemática de chamados técnicos                                                                                                                                                                           | Unidade | 1 |
| 9  | Identificar atividades que deveriam ser automatizadas e escrever ou propor ferramentas para automatizá-las                                                                                                        | Unidade | 1 |
| 10 | Manter atualizada a base de conhecimento: Acompanhar a revisão e atualização dos procedimentos operacionais (documentos), pesquisando novas soluções, analisando criticamente os processos e propondo melhorias   | Unidade | 1 |
| 11 | Atendimentos emergenciais a usuários VIP's                                                                                                                                                                        | Unidade | 1 |
| 12 | Realizar a instalação e configuração de softwares voltados para conectividade e sincronização de dispositivos móveis (notebooks, smartphones, telefones celulares, agendas eletrônicas e equipamentos semelhantes | Unidade | 1 |
| 13 | Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho                                                                                              | Unidade | 1 |

## 8. Levantamento de soluções

Não se aplica.

## 9. Análise comparativa de soluções

Não se aplica.

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Não se aplica.

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

Não se aplica.

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

### 12.1. Suporte a Sistemas Operacionais:

Capacidade de fornecer suporte para diversos sistemas operacionais, como Windows e Linux, abrangendo questões comuns.

**12.2. Assistência em Hardware e Periféricos:**

Prestação de suporte técnico para hardware, incluindo desktops, laptops, impressoras e outros periféricos.

**12.3. Acesso Remoto Seguro:**

Implementação de tecnologias de acesso remoto seguro para resolução de problemas de forma remota quando necessário.

**12.4. Treinamento Contínuo:**

Oferta de treinamentos regulares para manter o analista de suporte atualizado com as últimas tecnologias e melhores práticas.

**12.5. Gestão de Incidentes Eficiente:**

Adoção de práticas eficientes na gestão de incidentes, incluindo documentação adequada e escalonamento eficaz.

**12.6. Atualizações e Patches:**

Garantia de que a solução inclua processos para a aplicação de atualizações e patches de segurança de forma oportuna.

**12.7. Segurança da Informação:**

Implementação de protocolos robustos de segurança para proteção de dados e informações sensíveis.

**12.8. Relatórios e Métricas:**

Fornecimento de relatórios regulares e métricas de desempenho para avaliar a eficácia do suporte e identificar áreas de melhoria.

**12.9. Políticas de Sustentabilidade:**

Compromisso com práticas sustentáveis, incluindo eficiência energética e disposição adequada de equipamentos.

**12.10. Avaliação de Satisfação do Usuário:**

Implementação de mecanismos para coletar feedback dos usuários, permitindo a avaliação contínua da satisfação e aprimoramento dos serviços.

**12.11. Responsabilidade Social Corporativa:**

Compromisso com práticas éticas, incluindo responsabilidade social e condições de trabalho justas.

Ao considerar esses elementos na descrição da solução de TIC, a organização estará preparada para contratar um serviço abrangente que atenda às demandas do analista de suporte nível 1 e contribua para o sucesso das operações de suporte de TI.

**13. Estimativa de custo total da contratação**

**Valor (R\$):** 154.284,48

R\$ 154.284,48

Cento e cinquenta e quatro mil, duzentos e oitenta e quatro reais e quarenta e oito centavos

**14. Justificativa técnica da escolha da solução**

A escolha da PRODESP é respaldada por uma sólida justificativa técnica, considerando os benefícios específicos que essa parceria trará para nossa infraestrutura e operações.

Em primeiro lugar, a PRODESP demonstrou expertise técnica comprovada em seus serviços, especialmente no que diz respeito à gestão de tecnologia da informação. Isso nos dá a confiança de que teremos acesso a soluções de alta qualidade e alinhadas com as melhores práticas do mercado.

A flexibilidade de escala proporcionada pela PRODESP é outro ponto técnico importante. Seus serviços são dimensionados de acordo com nossas necessidades, permitindo uma adaptação ágil e eficiente às mudanças de demanda e crescimento.

A expertise da equipe da PRODESP também é um diferencial técnico significativo. Contaremos com profissionais altamente qualificados e especializados, garantindo suporte técnico de qualidade e soluções personalizadas para nossos desafios específicos. Isso nos coloca em uma posição mais forte e nos permite permanecer atualizados com as tendências e avanços no setor de TI.

## 15. Justificativa econômica da escolha da solução

A escolha da PRODESP como nossa parceira é baseada em uma sólida justificativa econômica, pois essa decisão tem o potencial de gerar impactos positivos em nossa gestão financeira e operacional.

Ao optarmos pela PRODESP, esperamos uma redução significativa de custos fixos. Isso se deve à eficiência dos serviços oferecidos, que podem resultar em economias substanciais em despesas operacionais ao longo do tempo.

Além disso, a parceria com a PRODESP proporcionará um aumento notável da eficiência operacional. Seus sistemas e processos são projetados para otimizar nossas operações, reduzindo custos indiretos e permitindo uma alocação mais eficiente de recursos.

Por fim, ao ter acesso à expertise e aos recursos altamente especializados da PRODESP, esperamos não apenas reduzir custos operacionais, mas também melhorar nossa eficiência e capacidade de inovação, resultando em um impacto positivo em nossa gestão financeira a longo prazo.

Em resumo, a parceria com a PRODESP representa uma oportunidade significativa de melhorar nossa performance econômica e operacional, alinhando-se com nossos objetivos estratégicos e proporcionando uma gestão financeira mais eficiente e sustentável.

## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para um analista de suporte nível 1 pode resultar em diversos benefícios para a organização. Alguns dos benefícios esperados incluem:

### 16.1. Eficiência Operacional:

Agilidade na resolução de incidentes e suporte técnico, reduzindo o tempo de inatividade e otimizando as operações.

### 16.2. Maior Produtividade dos Usuários:

Fornecimento de suporte rápido e eficaz resulta em maior produtividade dos usuários, pois problemas são resolvidos de maneira eficiente.

### 16.3. Redução de Custos Operacionais:

A eficiência na gestão de incidentes e a prevenção de problemas recorrentes contribuem para a redução dos custos operacionais.

### 16.4. Transparência e Relatórios:

Relatórios regulares fornecem insights sobre o desempenho do suporte, permitindo ajustes e melhorias contínuas.

### 16.5. Atualização Tecnológica Contínua:

A oferta de treinamentos regulares mantém o analista de suporte atualizado, permitindo a incorporação contínua de tecnologias e práticas inovadoras.

### 16.6. Segurança Reforçada:

Implementação de protocolos de segurança robustos protege dados e informações, fortalecendo a postura de segurança da organização.

#### **16.7. Satisfação do Usuário:**

A rápida resolução de problemas e a comunicação eficiente contribuem para a satisfação dos usuários finais.

#### **16.8. Responsabilidade Social e Sustentabilidade:**

Compromisso com práticas éticas e sustentáveis demonstra responsabilidade corporativa, promovendo uma imagem positiva da organização.

#### **16.9. Flexibilidade e Escalabilidade:**

A solução deve ser flexível o suficiente para se adaptar às mudanças nas necessidades da organização, garantindo escalabilidade.

#### **16.10. Conformidade com Regulamentações:**

A implementação de práticas e tecnologias que garantem conformidade com regulamentações contribui para a mitigação de riscos legais.

#### **16.11. Gestão Eficaz de Incidentes:**

A adoção de boas práticas na gestão de incidentes reduz o tempo de resolução e minimiza impactos nos processos operacionais.

#### **16.12. Aprimoramento Contínuo:**

A análise de métricas e feedback permite identificar áreas de melhoria e promover aprimoramentos contínuos nos serviços de suporte.

Ao alcançar esses benefícios, a organização não apenas otimiza suas operações de suporte de TI, mas também fortalece sua postura competitiva, promovendo um ambiente de trabalho eficiente e alinhado às melhores práticas do setor.

## **17. Providências a serem Adotadas**

Não se aplica

## **18. Declaração de Viabilidade**

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

### **18.1. Justificativa da Viabilidade**

A solução apresentada neste estudo é considerada viável, visto que a escolha permite que seja dada continuidade aos projetos de suporte aos usuários sem que estes sofram qualquer impacto, trazendo assim maior eficiência no atendimento das demandas da instituição e impactando positiva e diretamente a prestação de serviços à sociedade.

## **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](#).

**CLAUDIO EUSTAQUIO GOMES JUNIOR**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 16/05/2024 às 11:44:58.*

**MARIA DE FATIMA BEZERRA VEIGA**

Diretora do Centro Administrativo



*Assinou eletronicamente em 16/05/2024 às 12:10:43.*