



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Processo nº 9079604110000166.000013/2025-12

1. DADOS DO PROCESSO

Órgão Responsável pela Contratação:	CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA
Objeto:	Serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) bem como a implementação de serviços para desenvolvimento de soluções automatizadas inerentes aos processos e serviços de TI do CRCBA.

2. NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

A necessidade dos serviços descritos no objeto deste TR respalda-se no fato de que a contratação solicitada é fundamental para o cumprimento das responsabilidades relacionadas às atividades da área de TI, no que se refere ao atendimento e suporte aos usuários de recursos de TI deste Conselho, bem como para promover a transformação digital por meio da automação de processos internos. As demandas tecnológicas do Conselho Regional de Contabilidade da Bahia (CRCBA) exigem a contratação de serviços especializados para:

1. Aprimorar a infraestrutura e suporte de TI: Garantindo suporte, sustentação, eficiência e melhoria contínua no atendimento aos usuários e na segurança dos sistemas.
2. Automatizar processos internos: Reduzindo retrabalho e otimizando a integração de sistemas por meio de soluções personalizadas de automações de processos e tarefas repetitivas. Essa contratação garantirá a continuidade e a melhoria dos serviços prestados pelo CRCBA, alinhando-se aos seus objetivos estratégicos de modernização.

3. ALINHAMENTO DA CONTRATAÇÃO COM O PLANO DE TRABALHO DE 2025

Planejamento Estratégico - Resolução CFC n.º 1.543, de 16 de agosto de 2018 - Aprova o Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs. Vinculação entre a contratação e o objetivo estratégicos do CFC por meio da diretriz estratégica nº 15 "Assegurar adequada infraestrutura e suporte logístico às necessidades dos CRCS".

A conexão entre a contratação e o planejamento para a execução do serviço está contida no Plano de Trabalho do CRC para o exercício de 2025, Projeto 5002– Tecnologia da Informação, cuja rubrica segue listada: 6.3.1.3.02.01.002 Serviços Consultoria e Assessoria

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os serviços, de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) bem como a implementação de serviços para desenvolvimento de soluções automatizadas inerentes aos processos e serviços de TI do CRCBA. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

ITEM	Serviço	Atuação	Unidade de Medida	Qtd. Estimada Mês	Qtd. Estimada Ano
1	Atendimento e Suporte remoto – N1	Remoto	Serviço/Mês	1	12
2	Atendimento e Suporte presencial – N2	Presencial	Serviço/Mês	1	12
3	Serviço de desenvolvimento de automações	Presencial	Serviço/Mês	1	12
4	Serviço de desenvolvimento sob demanda	Remoto	UST/Demanda	80	960

a) Serviço de Atendimento e Suporte Remoto - Primeiro Nível ou N1

Implementado mediante atendimento via equipe de técnicos que atuarão remoto na unidade da CONTRATANTE, exclusivamente.

b) Serviço de Atendimento e Suporte Local – Segundo Nível ou N2

Consiste, majoritariamente, no atendimento presencial no ambiente do usuário, apoiando diretamente aos usuários assim que acionados através da Central de Serviços via chamados para resolução de incidentes ou solicitações de serviços, dando também suporte as demais equipes de atendimentos.

c) Serviço de Desenvolvimento de automações

Focado na criação, desenho, codificação e implementação de soluções automatizadas utilizando o Power Automate, conforme levantamento das necessidades das diversas áreas do CRCBA. d) Serviço de desenvolvimento e customizações sob demanda Serviço por demanda para atendimento a solicitações referentes a projetos de desenvolvimento de software, API's, aplicativos de acordo com as necessidades e requisitos de negócio levantados do CRCBA. Para atingir os objetivos previstos, a Central de Serviços, operada pela empresa contratada, deverá seguir integral e diretamente as funções e os processos referenciados na Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

4.1. Natureza da Contratação:

Considerando as atividades desempenhadas no âmbito da administração pública, os serviços técnicos especializados em tecnologia da informação, objeto desta contratação, são classificados como serviços de natureza contínua.

4.2. Duração Inicial do Contrato:

Poderá, excepcionalmente, ser superior a 12 meses, tendo em vista a natureza continuada e atendendo aos princípios de economicidade, vantajosidade para a Administração.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR:

Para obter um valor de referência, efetuamos cotação de preço junto a empresas especializadas no mercado. O CRCBA poderá contar com uma empresa que já possui profissionais treinados e qualificados, com profundos e sólidos conhecimentos, para a execução dos serviços conforme tipificados no tópico "Requisitos da Contratação".

A singularidade dos serviços, conforme descrito no tópico "Requisitos da Contratação", reside nos conhecimentos individuais dos profissionais selecionados, os quais estão diretamente ligados às suas capacitações profissionais. Dessa forma, torna-se inviável escolher o melhor profissional para prestar serviços dessa natureza por meio de licitação, uma vez que tal mensuração não se baseia em critérios objetivos, como o menor preço.

Nesse contexto, não há como recusar a perfeita possibilidade de realização da contratação direta.

6. ESTIMATIVAS DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS:

Com base nas informações obtidas nas pesquisas feitas e considerando as especificidades dos serviços de suporte técnico remoto e presencial em TI, a estimativa preliminar para a contratação anual será verificada um pouco mais a frente pois não conseguimos orçamentos prévios.

É importante ressaltar que esta estimativa serve como referência inicial e poderá ser refinada durante o processo licitatório, conforme forem obtidas propostas mais detalhadas dos fornecedores. Recomenda-se também a realização de consultas adicionais e, se possível, a obtenção de cotações atualizadas para assegurar a precisão da estimativa de preços.

Ao seguir este procedimento, o CRCBA poderá garantir uma contratação alinhada às práticas de mercado, assegurando a eficiência e a economicidade na aplicação dos recursos públicos.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

Para garantir a continuidade, eficiência e qualidade dos serviços prestados na área de tecnologia da informação, faz-se necessária a contratação de empresa especializada na organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico, tanto remoto quanto presencial. Essa contratação visa atender às demandas dos usuários das soluções tecnológicas, garantindo maior disponibilidade dos sistemas, mitigação de falhas operacionais e suporte ágil e eficaz.

O serviço prestado abrangerá a execução de rotinas periódicas de manutenção, atendimento a incidentes e requisições, orientação e esclarecimento de dúvidas, além do recebimento, registro, análise, diagnóstico e resolução de solicitações dos usuários. Dessa forma, busca-se assegurar um ambiente tecnológico estável, seguro e alinhado às necessidades institucionais.

A contratação deverá ser realizada em conformidade com os normativos vigentes, priorizando a seleção da melhor proposta por meio de procedimento licitatório, garantindo a obtenção de um parceiro capacitado, que contribua para a eficiência e continuidade dos serviços de TI. Em casos excepcionais, conforme previsto em lei, poderá ser adotada a contratação direta, quando devidamente justificada.

Ao adotar essa solução, o CRCBA busca aprimorar a gestão dos serviços de tecnologia da informação, promovendo maior eficiência no atendimento aos usuários, redução de riscos operacionais e melhor aproveitamento dos recursos públicos, assegurando a excelência na execução das atividades institucionais.

8. RESULTADOS PRETENDIDOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E DE MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS OU FINANCEIROS DISPONÍVEIS:

O serviço contratado pretende alcançar os seguintes resultados:

- 2.1. A continuidade do provimento do suporte adequado à utilização dos sistemas e recursos de TI pelos usuários internos, mantendo a disponibilidade dos serviços do CRCBA;
- 2.2. A redução de demandas manuais, em decorrência da automação e robotização nos processos;
- 2.3. A ampliação do conhecimento dos usuários internos em relação à utilização de soluções tecnológicas mais eficientes;
- 2.4. Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TI;
- 2.5. Executar gerenciamento de demandas, dentro das práticas previstas na disciplina de Suporte aos Serviços (Service Support) preconizados pela ITIL, modelados na forma de processos específicos para a CONTRATANTE;
- 2.6. Assegurar que as interfaces (entradas e saídas), processos, subprocessos, papéis, responsabilidades, e indicadores, descritos pela disciplina indicada no tópico anterior, sejam efetivas;
- 2.7. Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, com o efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas a TI;
- 2.8. Facilitar a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da CONTRATANTE, dentro dos acordos de níveis de serviços e prioridades estabelecidos;
- 2.9. Gerar relatórios detalhados e gerenciais, para identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo;
- 2.10. Comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à Central de Serviços.

9. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES:

Não se aplica pois a contratada executará 100% do objeto de forma direta.

10. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO:

Com base nas informações acima, declaramos a viabilidade da contratação, e que o CRCBA dispõe de orçamento no exercício corrente para a contratação e que este orçamento foi previsto quando da elaboração do plano de trabalho de 2025

Ramaiana Santos Assis

GERENTE DESENOP

Equipe de planejamento



Documento assinado eletronicamente por **Ramaiana Santos Assis, Gerente**, em 14/03/2025, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0757646** e o código CRC **F5127A9A**.

Referência: Processo nº 9079604110000166.000013/2025-12

SEI nº 0757646