

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP - Apoio técnico em TI

IDENTIFICAÇÃO			
Un. Gestora:	Agência de Regulação de Serviços Públicos		
Un. Adm. Envolvidas:	DA/Coordenadoria de TI		
Responsáveis:	Vanessa Medeiros e Ariane Nunes Reis		
Data de Elab./ Atual.	31/03/2026	Versão:	2

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Contexto Institucional

1.1. A Agência Reguladora de Serviços Públicos (ARSP) é autarquia estadual criada em 2016 a partir da fusão da Agência de Regulação de Serviços Públicos (ASPE) e da Agência de Regulação de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária (ARSI).

1.2. Antes da fusão a ASPE funcionava no mesmo prédio que a Secretaria de Desenvolvimento (SEDES) e contava com seu suporte e recursos na área de Tecnologia da Informação (TI), por não possuir funcionário nessa área. Já a ARSI, contava com aproximadamente 30 funcionários (entre terceiros, efetivos, comissionados e estagiários) e possuía uma Analista com formação de TI, que prestava o suporte necessário nessa área.

1.3. Desde sua criação, a ARSP experimentou significativa expansão de suas atribuições legais e de seu quadro funcional, contando atualmente com aproximadamente 85 (oitenta) postos de trabalho, entre servidores efetivos, comissionados, estagiários e colaboradores terceirizados.

1.4. A infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) da Agência é composta por 04 (quatro) Máquinas Virtuais (VMs) hospedadas no ambiente PRODEST; além de ativos de rede; (switches, roteadores, firewalls, access points); equipamentos mobile e periféricos; sistemas internos (Portal de Eventos, Site, entre outros); e aproximadamente 85 estações de trabalho (desktops e notebooks).

1.5. A área de TI da ARSP é composta, atualmente, por apenas 01 (um) Analista de TI, servidor efetivo da carreira de Analista do Executivo, requisitado da Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos (SEGER) e cedido à Agência.

Diagnóstico da Situação Atual: O ponto único de falha

1.6. Com o crescimento da equipe, houve por consequência um gargalo operacional crítico, devido ao crescimento de demandas de suporte a usuários relacionadas a informática.



1.13. A contratação de uma empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), permitirá o atendimento adequado e ágil das necessidades diárias dos usuários, evitando assim a interrupção dos serviços e garantindo a continuidade das atividades da ARSP.

1.14. Diante de tal cenário, entende-se que a contratação pretendida se faz necessária para auxiliar o atendimento, visando desafogar as demandas emergenciais do setor de TI que é uma área sensível com reflexo em todos os setores e muitas atividades da ARSP.

Delimitação clara: O que será terceirizado e o que permanecerá com o servidor efetivo.

1.15. Para sanar o problema, propõe-se a contratação de 02 (dois) postos de trabalho de Técnico de Suporte em Tecnologia da Informação, com dedicação exclusiva, para atuar nas atividades de natureza operacional e instrumental:

Atividades a serem executadas pelos profissionais terceirizados	Atividades a permanecerem sob a responsabilidade do Analista efetivo
Suporte a hardware e software (instalação, configuração e manutenção de equipamentos)	Definição de políticas e estratégias de TI
Gestão de incidentes (atendimento a chamados, diagnóstico e resolução de problemas)	Gestão de segurança da informação e continuidade de negócios
Manutenção da infraestrutura física de rede (cabearamento estruturado, ativos de rede)	Planejamento e coordenação de projetos de TI
Gestão de inventário de ativos de TI	Elaboração de estudos técnicos preliminares, termos de referência e gestão de contratos de TI
Execução de rotinas de backup e verificação de logs, sob supervisão	Supervisão técnica dos trabalhos da equipe terceirizada
Suporte a eventos e videoconferências	Governança de TI e alinhamento com a estratégia institucional
Atendimento presencial e remoto a usuários	Atividades que envolvam tomada de decisão ou posicionamento institucional

Tabela 1 – Atividades setor TI

1.15.1. A tabela apresentada no item 1.15 tem caráter exemplificativo, não exaustivo. Outras atividades de natureza operacional e instrumental poderão ser desempenhadas pelos profissionais terceirizados, desde que limitadas às funções acessórias, materiais e de suporte técnico, em conformidade com o Decreto Federal nº 9.507/2018 (aplicado por analogia) e com a jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União.

1.15.2. Exemplos adicionais de atividades operacionais que podem ser atribuídas:

1.15.2.1. Monitoramento de disponibilidade de serviços e ativos de rede com ferramentas de suporte;

1.15.2.2. Aplicação de patches e atualizações de sistemas operacionais e softwares, conforme orientação do analista;



1.15.2.3. Configuração de impressoras, scanners e dispositivos móveis corporativos;

1.15.2.4. Apoio na gestão de acessos (criação e manutenção de contas de usuários, sob supervisão);

1.15.2.5. Registro e documentação de chamados em sistema de Service Desk;

1.15.2.6. Organização física da sala de servidores e cabeamento estruturado;

1.15.2.7. Apoio em testes de restauração de backups e contingência;

1.15.2.8. Apoio na atualização de conteúdo do site institucional e intranet.

1.15.3. Essas atividades complementares reforçam que a atuação dos terceirizados estará sempre restrita ao campo operacional, sem envolver tomada de decisão, definição de políticas ou posicionamento institucional, que permanecem sob responsabilidade exclusiva do servidor efetivo

1.16. Esta segregação de funções está em perfeita harmonia com o disposto no art. 1º, parágrafo único, do Decreto Federal nº 9.507/2018 (aplicado por analogia), que regulamenta a execução indireta de atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares no âmbito da Administração Pública, vedando a terceirização de atividades que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, bem como aquelas inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão.

Jurisprudência do TCU

1.17. A jurisprudência do Tribunal de Contas da União é firme no sentido de que os serviços de suporte técnico em TI, por sua natureza operacional, são passíveis de terceirização e devem ser licitados preferencialmente por pregão.

1.18. O Acórdão TCU nº 1.123/2012 – Plenário estabelece:

"A terceirização de serviços de tecnologia da informação, no âmbito da Administração Pública Federal, é possível para as atividades de suporte técnico, desenvolvimento e manutenção de sistemas, desde que resguardadas as atividades de gestão e governança de TI, que devem ser exercidas por servidores efetivos."

1.19. No mesmo sentido, o Acórdão TCU nº 2.471/2008 – Plenário já orientava que os serviços de TI considerados comuns – ou seja, aqueles com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos – devem ser licitados preferencialmente na modalidade pregão, justamente por sua natureza instrumental.



Proporcionalidade e Adequação do quantitativo (02 postos).

1.20. O dimensionamento de equipes de suporte em Tecnologia da Informação não é uma ciência exata, nem se sujeita a fórmulas matemáticas rígidas ou a tabelas universais obrigatórias.

1.21. Trata-se, antes, de uma decisão técnico-administrativa que deve considerar um conjunto de variáveis específicas de cada órgão ou entidade, tais como: porte e complexidade do parque tecnológico, quantidade e perfil dos usuários, nível de serviço desejado, capilaridade geográfica, escopo de atribuições e grau de criticidade dos sistemas para a missão institucional.

1.22. O Tribunal de Contas da União, em sua vasta jurisprudência sobre o tema, reconhece expressamente essa discricionariedade técnica, desde que devidamente motivada. O Acórdão TCU nº 1.546/2013 – Plenário estabelece que:

"O dimensionamento da força de trabalho necessária à execução de serviços de TI é matéria de cunho técnico-administrativo, inserida no âmbito da discricionariedade do gestor, cabendo ao Controle Externo verificar a razoabilidade e a motivação da decisão, e não substituir o juízo técnico da Administração."

1.23. Assim, mais importante do que seguir cegamente uma proporção "ideal" é demonstrar, de forma objetiva e fundamentada, que o quantitativo proposto é suficiente, necessário e adequado à realidade concreta da ARSP.

Fatores que Justificam um Dimensionamento Diferenciado na ARSP

1.24. Diversos fatores objetivos concorrem para a necessidade de um dimensionamento mais robusto:

1.24.1. Complexidade do Ambiente Tecnológico

1.24.1.1. A ARSP opera com infraestrutura de TI que inclui 04 máquinas virtuais no PRODEST, múltiplos ativos de rede, sistemas internos, integração com diversos sistemas corporativos estaduais (E-Docs, SIGA, SIARHES) e aproximadamente 85 estações de trabalho.

1.24.1.2. A diversidade e complexidade tecnológica exigem tempo de dedicação para conhecimento, manutenção preventiva e corretiva, monitoramento e suporte que extrapola o simples atendimento a chamados de usuários.

1.24.2. Amplitude das Atribuições

1.24.2.1. Os profissionais não atuarão exclusivamente no atendimento a chamados.

1.24.2.2. O escopo de atividades é significativamente mais amplo, abrangendo suporte a hardware e software, manutenção de infraestrutura de rede, gestão de inventário, execução de backups, suporte a eventos, atualizações do site institucional e apoio a projetos.



1.24.2.3. Cada uma dessas atividades consome parcela significativa da jornada de trabalho.

1.24.3. Eliminação do Ponto Único de Falha

1.24.3.1. Em um cenário com apenas 01 (um) técnico, a ARSP ficaria desassistida durante férias (30 dias/ano), licenças médicas, licenças especiais, capacitações e eventuais afastamentos.

1.24.3.2. A existência de 02 (dois) postos garante a cobertura integral da jornada e a manutenção das atividades mesmo em situações de ausência, assegurando a continuidade dos serviços públicos.

1.24.4. Necessidade de Cobertura da Jornada e Especialização

1.24.4.1. Com dois técnicos, é possível: (i) cobertura simultânea; (ii) divisão de tarefas e especialização; (iii) redundância de conhecimento, reduzindo riscos em caso de desligamento.

1.24.5. Demanda Crescente

1.24.5.1. O histórico de crescimento da ARSP desde sua criação indica tendência de aumento do parque tecnológico e do número de usuários, exigindo dimensionamento que comporte essa expansão.

Memória de Cálculo Estimativa

1.25. Como demonstração adicional da razoabilidade do quantitativo, apresenta-se memória de cálculo simplificada com base na estimativa de horas necessárias para as atividades previstas:

Atividade	Horas/mês estimadas
Atendimento a usuários (85 usuários x 1h/semana)	340
Manutenção de infraestrutura (servidores, redes, backups)	85
Projetos e demanda extraordinários	40
Total de horas necessárias	465
Horas disponíveis por técnico (40h/semana x 4,5 semanas)	180
Técnicos necessários (465 ÷ 180)	2,58 = 2 técnicos

Tabela 2 – Cálculo Estimativa

1.26. O parâmetro de 1h/semana por usuário foi adotado com base em registros internos informais realizados pela Coordenadora de TI, que demonstram uma média semelhante de tempo dedicado por usuários em chamadas anteriores e foi validado com a ajuda de benchmarks de mercado e em registros de chamados de órgãos estaduais similares (SECONT e SEGER), garantindo que a estimativa não seja arbitrária, mas fundamentada em dados empíricos.



1.27. A SECONT¹, órgão com estrutura de TI complexa e 130 usuários, contratou 02 técnicos (proporção 1:65). Mesmo que fosse desconsiderado o corpo técnico próprio da Secont (que é superior ao da ARSP) e aplicada a mesma proporção para ARSP (85 usuários), chegaria ao quantitativo de 1,31 técnicos.

1.28. Diante da impossibilidade de contratação fracionada, também se chega a opção por 02 (dois) postos e mostra-se alinhado à prática adotada por outros órgãos que também optaram por equipes enxutas, mas funcionais, considerando a complexidade de seus ambientes.

Da Fundamentação Legal para Exigência de Qualificação (Perfil Sênior)

1.29. A experiência pretérita da ARSP e de outros órgãos da Administração Pública demonstra que a contratação de profissionais com baixa qualificação e, conseqüentemente, com remuneração pouco atrativa, gera um ciclo vicioso de **alta rotatividade, descontinuidade dos serviços, insatisfação dos usuários, sobrecarga dos servidores efetivos e prejuízos à Administração**.

1.30. Para que a contratação seja eficiente e eficaz, é imperioso que os profissionais alocados possuam o perfil de **Técnico de Suporte Sênior**, com a qualificação e experiência necessárias para atuar com autonomia e proatividade, reduzindo a curva de aprendizado e a dependência do analista efetivo.

1.30.1. Diferentemente de órgãos como SEGER e IEMA, que possuem equipes maiores e apoio interno, a ARSP conta apenas com um analista efetivo. Isso reforça a necessidade de técnicos sêniores, capazes de atuar com autonomia e reduzir a dependência de supervisão constante.

1.30.2. A exigência de perfil sênior também se justifica porque, ao contrário de órgãos que contratam técnicos em diferentes níveis (N1, N2, N3), a ARSP não dispõe de estrutura de apoio em camadas. Assim, é imprescindível que os profissionais contratados tenham maior qualificação para absorver demandas de diferentes níveis de complexidade sem comprometer a continuidade dos serviços.

1.31. Na Legislação Estadual do Espírito Santo não há menção a valores de referência para os serviços de TIC, conforme comprovado no Sistema de Preços Referenciais da SEGER – ES² anexada aos autos.

1.31.1. Ressalta-se que, mesmo sem tabela estadual, o Fator-K adotado está dentro do limite máximo de 3 previsto na Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, assegurando conformidade com parâmetros oficiais e evitando risco de inexecução.

1.32. A Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025³, que alterou a Portaria SGD/MGI nº 1.070 de 2023⁴ que já havia instituído o modelo de contratação de serviços de

¹ TR nº 09/2024 – abril/2025 v.4 (2025-4QG1LL) presente no Edital 90002/2025 (2025-HWG80B)

² <https://contratacoescentralizadas.es.gov.br/precos-referenciais>

³ <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/mgi-n-6.055-de-26-de-agosto-de-2025-651420690>

⁴ <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic/portaria-sgd-mgi-no-1-070-de-10-de-junho-de-2023>



operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC na esfera Federal, definiu claramente os perfis profissionais e respectivas remunerações:

Perfil	Descrição	Salário Referencia (base)
TECSUP-01 (Júnior)	Atuação em tarefas padronizadas e de baixa complexidade	R\$ 1.714,27
TECSUP-02 (Pleno)	Atuação em tarefas de média complexidade, diagnóstico de problemas	R\$ 2.312,19
TECSUP-03 (Sênior)	Atuação em alta complexidade, identificação de causas raízes, suporte a usuários críticos	R\$ 3.216,87

Tabela 3 – Perfil técnico

1.32.1. Na ausência de tabela estadual publicada pela SEGER- ES para perfis de TI, aplica-se por analogia a Portaria Federal SGD/MGI nº 6.055/2025, conforme prática já adotada em contratações anteriores (SECONT, SEGER, IEMA). Essa referência garante uniformidade e evita risco de inexistência de parâmetro estadual.

1.33. Analisando a contratação a SECONT que se baseou por analogia a Portaria Federal, a ARSP usou a definição pelo perfil sênior para sua contratação e justifica-se tecnicamente pela:

1.33.1. Complexidade do ambiente tecnológico da ARSP: necessidade de compreender rapidamente múltiplos sistemas (integração com sistemas estaduais, múltiplas plataformas, necessidade de suporte a usuários de diferentes níveis hierárquicos);

1.33.2. Necessidade de atuação autônoma e preventiva: sem supervisão constante do analista efetivo;

1.33.3. Redução da curva de aprendizado: profissionais experientes assimilam mais rapidamente os conhecimentos específicos;

1.33.4. Qualidade do atendimento: experiência está diretamente correlacionada à capacidade de diagnóstico preciso;

1.33.5. Estabilidade da equipe: profissionais mais qualificados e melhor remunerados tendem a permanecer mais tempo.

Fundamentação Jurídica

1.34. O Acórdão TCU nº 2963/2019 – Plenário admite expressamente a fixação de exigências de qualificação superiores ao piso da categoria, desde que:

- Haja justificativa técnica de que os serviços demandam, por suas características e particularidades, a execução por profissional com nível de qualificação acima da média;
- Seja realizada pesquisa de preços demonstrando a compatibilidade com os valores de mercado para contratações similares, ou seja, comprovação de que no mercado existe tal distinção salarial em função da qualificação do trabalhador.



Conclusão da Necessidade

1.35. Diante de todo o exposto, resta demonstrada a necessidade imperiosa de contratação de 02 (dois) postos de Técnico de Suporte em Tecnologia da Informação, com perfil Sênior, para:

- 1.35.1. Eliminar o ponto único de falha e garantir a continuidade dos serviços públicos;
- 1.35.2. Liberar o analista efetivo para atividades estratégicas de planejamento e governança;
- 1.35.3. Garantir a qualidade e eficiência do suporte técnico aos usuários;
- 1.35.4. Atender à crescente complexidade do ambiente tecnológico da ARSP;
- 1.35.5. Prevenir os custos e transtornos associados à alta rotatividade de profissionais.

1.36. A solução proposta está em conformidade com a legislação aplicável, com a jurisprudência e com as boas práticas de mercado, revelando-se a alternativa mais adequada, eficiente e vantajosa para a Administração Pública.

2. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

2.1. A contratação encontra-se alinhada ao planejamento administrativo da ARSP e decorre de demanda formalizada por meio do Documento de Formalização de Demanda – DFD (2026-QX283R), estando compatível com as ações necessárias para a reestruturação e modernização da área de Tecnologia da Informação da Autarquia.

2.2. Ademais, foi solicitado inclusão da presente contratação no Plano de Contratações Anual – PCA da ARSP para o exercício de 2026, conforme determina o art. 18, §1º, II da Lei 14.133/2021. (2025-3TMSD - Plano de Contratações Anual – PCA | Exercício 2026, peça #253).

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos Legais e Normativos

3.1. A contratação observará integralmente as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e, no que couber, as orientações do Decreto Federal nº 9.507/2018 (aplicado por analogia).

3.2. Serão observados os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, interesse público, probidade administrativa, igualdade, planejamento, transparência, eficácia, segregação de funções, motivação, vinculação ao edital, julgamento objetivo, segurança jurídica, razoabilidade, competitividade, proporcionalidade, celeridade, economicidade e desenvolvimento nacional sustentável (art. 5º da Lei 14.133/2021).



Requisitos de Uniformização e Identificação

3.3. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus empregados, sem qualquer ônus para a ARSP, uniforme completo e crachá de identificação, conforme especificações:

3.3.1. Camisa polo: 04 (quatro) unidades – especificação: 100% algodão, manga curta, cores discretas, com logotipo da empresa

3.3.2. Crachá de identificação: 01 (um) unidade – especificação: Com foto, nome completo, função e identificação da empresa.

3.4. Os uniformes deverão ser entregues no início da execução contratual e renovados anualmente, mediante recibo assinado pelo empregado.

3.5. É obrigatório o uso de uniforme e crachá durante toda a jornada de trabalho nas dependências da ARSP.

3.6. A exigência de uniforme e crachá justifica-se por razões de segurança predial e identificação dos profissionais terceirizados, evitando acesso indevido e garantindo transparência perante os usuários.

3.6.1. Essa exigência também está alinhada às normas internas de segurança da ARSP e às boas práticas de identificação em órgãos públicos, assegurando controle de acesso e maior confiabilidade na prestação dos serviços.

Requisitos de Sustentabilidade

3.7. A CONTRATADA deverá observar práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, tais como:

3.7.1. Utilização racional de energia elétrica e insumos;

3.7.2. Descarte adequado de resíduos eletrônicos, em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010);

3.7.3. Orientação aos seus empregados quanto ao uso responsável dos recursos disponibilizados pela ARSP.

Requisitos de Sigilo e Segurança da Informação

3.8. A CONTRATADA e seus empregados deverão manter absoluto sigilo sobre todas as informações e dados a que tiverem acesso em razão da execução dos serviços, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.

3.9. A CONTRATADA deverá fazer com que todos os seus empregados assinem Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, a ser entregue à ARSP antes do início das atividades.

3.10. A CONTRATADA obriga-se a cumprir integralmente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) no tratamento de dados pessoais a que venha a ter acesso.



Vedações

3.11. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto, nos termos do art. 18, §1º, VIII da Lei 14.133/2021.

3.12. É vedada a utilização de estagiários para a execução dos serviços objeto desta contratação, exigindo-se vínculo celetista com todos os profissionais alocados.

3.13. É vedado à CONTRATADA estabelecer qualquer relação de subordinação direta entre seus empregados e os servidores da ARSP, caracterizando-se a execução dos serviços sob regime de empreitada por preço global, sem pessoalidade ou subordinação jurídica.

4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

4.1. A estimativa de quantitativos fundamenta-se na necessidade de eliminar o ponto único de falha e garantir a continuidade e qualidade dos serviços de TI, conforme detalhamento a seguir:

Posto	Quantidade	Jornada Semanal	Justificativa
Técnico de Suporte em TI (CBO 3172-10) – Perfil Sênior	02	40 horas	-Eliminação do ponto único de falha, -Cobertura integral da jornada, -Absorção da demanda operacional, -Liberação do analista efetivo para atividades estratégicas, -Proporção adequada (1 técnico para 40 usuários).

Tabela 5 – Posto de Técnico de Suporte em TI

4.2. Memória de cálculo

4.2.1. Número de usuários ativos: 80

4.2.2. Proporção adotada: 1 técnico para 40 usuários

4.2.3. Cálculo: $80 \div 40 = 2$ técnicos

4.2.4. Consideração adicional: com apenas 01 técnico, a ARSP permaneceria vulnerável a afastamentos (férias, licenças), configurando risco inaceitável à continuidade dos serviços

Análise Comparativa com Contratações Similares

4.3. A análise de contratações realizadas por outros órgãos da Administração Pública Estadual revela que o dimensionamento de equipes de TI considera não apenas o número de usuários, mas também a complexidade do ambiente e o escopo das atribuições:



Fonte	Porte (usuários)	Postos de TI Contratados	Proporção	Fonte
SECONT	130	02 técnicos	1:65	TR nº 09/2024 – abril/2025 v.4 (2025-4QG1LL) presente no Edital 90002/2025 (2025-HWG80B)
IEMA	350	04 técnicos	1:87,5	TR Service Desk 001/2024 (Contrato 001/2023 - 2023-LHVMK1 – Processo 2020-H98Z8)
SEGER	258	04 técnicos (N1, N2, N3)	1:64	Contrato 011/2023 (2023-WVGRSZ)

Tabela 6 – Contratações de órgãos do ES - Fonte: Compilação a partir de documentos do E-docs de contratações de órgãos do ES.

4.4. É importante destacar que tais parâmetros constituem referências médias para ambientes de complexidade padrão, não devendo ser aplicados de forma automática e acrítica a realidades específicas, sob pena de se desconsiderar fatores relevantes que impactam diretamente a carga de trabalho.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Análise das alternativas de Contratação

5.1. Para a adequada solução do problema identificado – qual seja, a eliminação do ponto único de falha na área de TI da ARSP e a necessidade de garantir a continuidade e qualidade dos serviços de suporte técnico – foram analisadas as principais alternativas disponíveis no mercado, considerando aspectos técnicos, operacionais, econômicos e jurídicos.

5.2. A seguir, apresenta-se a análise comparativa das alternativas, com as respectivas vantagens, desvantagens e a conclusão quanto à viabilidade de cada uma.

5.2.1. **5.2.1 Alternativa 1:** Contratação de postos de trabalho com dedicação exclusiva (modelo proposto).

5.2.1.1. Descrição da alternativa: Esta alternativa consiste na contratação de empresa especializada para o fornecimento de mão de obra terceirizada em regime de dedicação exclusiva, com profissionais alocados presencialmente nas dependências da ARSP durante toda a jornada de trabalho, para execução das atividades de suporte técnico operacional. Trata-se do modelo tradicional de terceirização de serviços continuados, amplamente adotado na Administração Pública para atividades de natureza instrumental e acessória.

5.2.1.2. Vantagens:

a) Continuidade e previsibilidade: A alocação fixa de profissionais garante a disponibilidade constante do serviço, sem interrupções, permitindo o atendimento tempestivo às



demandas dos usuários e a manutenção preventiva da infraestrutura.

b) Integração com a equipe interna: A presença física dos técnicos nas dependências da ARSP favorece o alinhamento com a cultura organizacional, o conhecimento aprofundado dos sistemas e processos internos, e a construção de um relacionamento profissional com os usuários, resultando em maior qualidade no atendimento.

c) Eliminação efetiva do ponto único de falha: Com dois profissionais dedicados, a ARSP garante que, mesmo em caso de férias, licenças ou afastamentos de qualquer natureza, haja sempre pelo menos um técnico disponível para o atendimento das demandas urgentes, assegurando a continuidade dos serviços.

d) Possibilidade de especialização e divisão de tarefas: A existência de dois postos permite a organização do trabalho de forma mais eficiente, com possibilidade de divisão de atribuições (por exemplo, um técnico focado em atendimento a usuários e outro em manutenção de infraestrutura), aumentando a produtividade.

e) Controle e fiscalização simplificados: A Administração pode acompanhar diretamente a execução dos serviços, aferir a qualidade do atendimento e exigir a substituição de profissionais que não atendam aos padrões exigidos, nos termos do contrato.

f) Alinhamento com o Decreto 9.507/20185: As atividades a serem executadas – suporte a usuários, manutenção de equipamentos, suporte a redes – enquadram-se perfeitamente no conceito de "atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares" previstas no art. 1º do referido decreto, não configurando atividade-fim do órgão nem envolvendo poder de decisão ou posicionamento institucional.

g) Previsibilidade orçamentária: O custo mensal fixo facilita o planejamento e a execução orçamentária, permitindo à ARSP alocar os recursos de forma estável ao longo do exercício.

h) Experiência consolidada em outros órgãos: Diversas instituições públicas, como a SECONT (PE 90002/2025), a

⁵ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9507.htm - dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal, adotado aqui por analogia, que prevê a possibilidade de execução indireta das atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade, tais como, informática, dentre outros.



SEGER (Contrato 011/2023) e o IEMA (Contrato 001/2023) Service Desk 001/2024), adotam este modelo com sucesso, demonstrando sua viabilidade e eficácia.

5.2.1.3. Desvantagens:

a) Custo mensal fixo: Independentemente do volume de demandas, a ARSP arcará com o custo integral dos postos, o que pode representar uma despesa maior em períodos de baixa demanda.

b) Responsabilidade subsidiária da Administração: Embora a responsabilidade principal pelas obrigações trabalhistas seja da contratada, a Administração pode responder subsidiariamente em caso de inadimplemento, exigindo rigorosa fiscalização.

c) Necessidade de espaço físico e infraestrutura: A alocação de profissionais nas dependências da ARSP demanda disponibilidade de mobiliário, pontos de rede e elétricos, bem como adequações logísticas.

5.2.1.4. Conclusão sobre a alternativa: Uma vez que as desvantagens podem ser mitigadas com adequado planejamento e fiscalização contratual, apresenta-se como **altamente viável e vantajosa**, por:

d) Atender diretamente à necessidade identificada (eliminação do ponto único de falha);

e) Garantir a continuidade dos serviços;

f) Permitir a integração com a equipe interna e

g) Estar alinhada às práticas consolidadas na Administração Pública e à legislação aplicável.

5.2.2. **Alternativa 2:** Contratação de Service Desk remoto com pagamento por chamado.

5.2.2.1. Descrição da alternativa: Esta alternativa consiste na contratação de empresa especializada em serviços de central de atendimento remoto (Service Desk), com equipe alocada externamente, que atende os usuários por telefone, chat ou e-mail, registrando e solucionando os chamados de forma remota. O pagamento é realizado com base no número de chamados atendidos ou no tempo de atendimento (por hora ou por chamado).

5.2.2.2. Vantagens:

a) Custo variável conforme a demanda: Em tese, a ARSP pagaria apenas pelos serviços efetivamente utilizados, o que poderia representar economia em períodos de baixa demanda.



b) Menor ônus administrativo: A gestão da equipe (recrutamento, treinamento, substituições) fica integralmente a cargo da contratada, reduzindo o trabalho da Administração.

c) Escalabilidade: A contratada pode alocar mais ou menos profissionais conforme a demanda, sem necessidade de intervenção da ARSP.

d) Infraestrutura própria da contratada: Não há necessidade de disponibilizar espaço físico, mobiliário ou equipamentos nas dependências da ARSP.

5.2.2.3. Desvantagens:

a) Atendimento impessoal e padronizado: A ausência de vínculo presencial com a instituição dificulta o conhecimento aprofundado dos sistemas, processos e particularidades da ARSP, resultando em atendimento genérico e, muitas vezes, insatisfatório.

b) Inviabilidade para suporte presencial: Problemas que exigem atuação física (troca de hardware, manutenção de cabeamento, formatação de equipamentos, suporte a eventos) não podem ser resolvidos remotamente, exigindo deslocamento de técnicos, o que geraria custos adicionais e atrasos.

c) Dificuldade de integração com a equipe interna: A comunicação entre a equipe remota e o analista efetivo da ARSP seria prejudicada, comprometendo a eficiência na resolução de problemas mais complexos e o repasse de conhecimento. Esse formato permite uma rotatividade de técnicos, gerando fragilidades na segurança da informação ao permitir um número maior de usuários externos acessando a rede da ARSP.

d) Não elimina o ponto único de falha: O analista efetivo continuaria sobrecarregado com as demandas que exigem atuação presencial, e a ARSP permaneceria vulnerável em caso de seu afastamento.

e) Risco de descontinuidade: Em caso de problemas técnicos com a contratada (falhas de sistema, queda de links de comunicação), os serviços de atendimento poderiam ser interrompidos, afetando os usuários.

f) Dificuldade de fiscalização e controle: A aferição da qualidade do atendimento e o cumprimento dos SLAs⁶ seriam

⁶ Service Level Agreement – Acordo de serviços.



mais complexos, dependendo de relatórios gerados pela própria contratada.

g) Incompatibilidade com o Decreto 9.507/2018: O modelo não se enquadra na terceirização de atividades-meio com dedicação exclusiva, podendo gerar questionamentos sobre a caracterização dos serviços.

5.2.2.4. Conclusão sobre a alternativa: Considerando as desvantagens apresentadas, especialmente a inviabilidade para suporte presencial e a manutenção do ponto único de falha, esta alternativa mostra-se **inadequada e inviável** para atender à necessidade da ARSP, que exige atuação física e continuidade dos serviços.

5.2.3. **Alternativa 3**: Contratação por Unidade de Serviço Técnico – UST (sob demanda).

5.2.3.1. Descrição da alternativa: Neste modelo, a contratação é feita por meio de um sistema de Unidades de Serviço Técnico (UST), no qual a Administração adquire um quantitativo estimado de horas ou unidades de serviço, que são consumidas conforme a demanda. Cada atividade técnica é precificada em UST, de acordo com sua complexidade e tipo (rotineira, demanda, incidente). Trata-se de modelo híbrido, adotado por exemplo pelo IEMA e pela SEGER, em alguns contratos, combinando postos fixos com serviços sob demanda.

5.2.3.2. Vantagens:

a) Pagamento apenas pelos serviços executados: Em tese, a ARSP pagaria somente pelas atividades efetivamente realizadas, evitando custos fixos.

b) Flexibilidade para atender demandas pontuais: O modelo é adequado para projetos específicos, atendimentos em unidades remotas ou serviços extraordinários (finais de semana, feriados).

c) Possibilidade de complementar outros modelos: Pode ser utilizado em conjunto com postos fixos para cobrir demandas excepcionais.

5.2.3.3. Desvantagens:

a) Imprevisibilidade orçamentária: A variação mensal do consumo de UST dificulta o planejamento e a execução orçamentária, podendo gerar necessidade de suplementações ou, ao contrário, saldo ocioso.



b) Dificuldade de atender urgências: A necessidade de prévia autorização e abertura de ordem de serviço pode retardar o atendimento a incidentes críticos que exijam ação imediata.

c) Complexidade na gestão e fiscalização: O controle do consumo de UST, a validação das atividades executadas e a aferição da qualidade demandam estrutura administrativa mais robusta e especializada.

d) Não resolve o problema do suporte contínuo: O modelo, isoladamente, não garante a disponibilidade de profissionais para atendimento das demandas rotineiras e emergenciais, mantendo a dependência do analista efetivo.

e) Risco de descontinuidade: Em caso de alta demanda imprevista, o quantitativo de UST contratado pode ser insuficiente, exigindo novo procedimento licitatório ou aditivo contratual.

f) Maior complexidade na elaboração do TR e Edital: Exige a definição prévia de um catálogo de serviços detalhado, com a precificação de cada atividade em UST, o que demanda estudo aprofundado e pode gerar controvérsias.

5.2.3.4. Conclusão sobre a alternativa: Embora o modelo UST possa ser útil como complemento em contratações de maior porte, sua adoção como solução principal para a necessidade da ARSP mostra-se **inviável e inadequada**, pois não garante a continuidade dos serviços, não elimina o ponto único de falha e introduz complexidades desnecessárias à gestão contratual.

5.2.4. **Alternativa 4**: Ampliação do quadro de servidores efetivos (concurso público).

5.2.4.1. Descrição da alternativa: Esta alternativa consiste na realização de concurso público para provimento de cargos efetivos de Técnico de Tecnologia da Informação, com a criação de vagas específicas para a ARSP, incorporando os profissionais ao quadro permanente da Autarquia.

5.2.4.2. Vantagens:

a) Solução definitiva e estruturante: A contratação de servidores efetivos eliminaria permanentemente a dependência de terceirizados, conferindo estabilidade à força de trabalho.

b) Valorização da carreira pública: Os servidores concursados têm dedicação exclusiva ao serviço público e são submetidos a estágio probatório, o que tende a garantir maior comprometimento e qualidade.



c) Controle direto pela Administração: A gestão da equipe seria exercida diretamente pela ARSP, sem intermediação de empresa terceirizada.

d) Possibilidade de desenvolvimento de carreira: Os servidores podem ser capacitados e promovidos internamente, restando conhecimento institucional a longo prazo.

5.2.4.3. Desvantagens:

a) Inviabilidade legal e operacional no curto prazo: A realização de concurso público depende de autorização legislativa específica para criação de cargo e concurso, previsão orçamentária e aprovação do governo estadual, além de envolver processo complexo e demorado. Estima-se prazo mínimo de 12 a 24 meses para a efetiva disponibilização dos profissionais, após autorizações de cargo e concurso.

b) Custos elevados a longo prazo: A despesa com servidores efetivos inclui não apenas a remuneração inicial, mas também progressões, promoções e encargos previdenciários patronais, que representam custo crescente ao longo da carreira.

c) Impossibilidade de adequação rápida à demanda: Uma vez concursados, os servidores integram o quadro permanente, não podendo ser dispensados em caso de redução da demanda ou mudança nas necessidades institucionais.

d) Dependência de autorização externa: É necessário autorização do governo estadual e previsão na lei orçamentária, o que insere variáveis políticas e administrativas alheias ao controle da Autarquia nesse momento.

e) Não resolve a urgência da demanda: A necessidade de eliminar o ponto único de falha é imediata e não comporta os prazos alongados de um concurso público.

5.2.4.4. Conclusão sobre a alternativa: Ainda que a ampliação do quadro efetivo possa ser desejável sob a perspectiva institucional de longo prazo, trata-se de alternativa **inviável no momento atual**, considerando a urgência da demanda, a complexidade e morosidade do processo de concurso público, a dependência de autorização externa e a inexistência de previsão orçamentária específica. A solução, portanto, não atende à necessidade imediata da ARSP.

5.2.5. Alternativa 5: Manutenção do quadro atual (não contratar)

5.2.5.1. Descrição da alternativa: Esta alternativa consiste em simplesmente manter a situação atual, com apenas um analista de TI respondendo por todas as demandas, tanto operacionais quanto estratégicas.



5.2.5.2. Vantagens:

a) Ausência de novos custos: A ARSP não incorreria em despesas adicionais com contratação.

b) Ausência de esforço administrativo: Não seria necessário realizar procedimento licitatório, formalizar contrato ou fiscalizar nova contratação.

5.2.5.3. Desvantagens:

a) Manutenção do ponto único de falha: A ARSP continuaria exposta a risco inaceitável de descontinuidade dos serviços de TI em caso de afastamento do único servidor.

b) Sobrecarga do analista efetivo: O servidor permaneceria acumulando funções operacionais e estratégicas, comprometendo sua produtividade e a qualidade do atendimento.

c) Insatisfação dos usuários: O acúmulo de demandas e a demora no atendimento gerariam frustração e prejuízos às atividades finalísticas da ARSP.

d) Estagnação tecnológica: A ausência de tempo para planejamento e inovação impediria a evolução da infraestrutura de TI e a adoção de novas soluções.

e) Risco de danos ao patrimônio: A falta de manutenção preventiva e corretiva adequada pode levar à deterioração precoce dos equipamentos e à perda de investimentos.

f) Desalinhamento com os princípios constitucionais: A inércia da Administração diante de um risco identificado contraria os princípios da eficiência, da continuidade do serviço público e do interesse público.

5.2.5.4. Conclusão sobre a alternativa: A manutenção do quadro atual é **absolutamente inviável e contrária ao interesse público**, pois perpetua uma situação de risco inaceitável, compromete a qualidade dos serviços e impede o desenvolvimento institucional. Trata-se de opção rejeitada de plano.

Escolha da Solução – Conclusão do Levantamento de mercado

5.3. Diante da análise comparativa alternativas das, conclui-se que:

5.3.1. A manutenção do quadro atual é inviável por representar risco inaceitável à continuidade dos serviços públicos e contrariar os princípios constitucionais da eficiência e da boa administração.



5.3.2. A ampliação do quadro efetivo por concurso público, embora desejável a longo prazo, é inviável no momento atual diante da urgência da demanda, da morosidade do processo e da dependência de autorizações externas.

5.3.3. A contratação de Service Desk remoto com pagamento por chamado é inadequada por não atender às necessidades de suporte presencial e não eliminar o ponto único de falha.

5.3.4. A contratação por Unidade de Serviço Técnico (UST) isoladamente é inviável por não garantir a continuidade dos serviços e introduzir complexidades desnecessárias à gestão contratual.

5.3.5. A contratação de postos de trabalho com dedicação exclusiva apresenta-se como a alternativa mais vantajosa e adequada, pois:

5.3.5.1. Elimina efetivamente o ponto único de falha;

5.3.5.2. Garante a continuidade e qualidade dos serviços;

5.3.5.3. Permite a integração com a equipe interna;

5.3.5.4. Possibilita a especialização e divisão de tarefas;

5.3.5.5. Está alinhada à legislação aplicável (Decreto 9.507/2018);

5.3.5.6. É amplamente adotada por outros órgãos da Administração Pública, tais como os já citados SECONT, SEGER e IEMA;

5.3.5.7. Oferece previsibilidade orçamentária e facilidade de fiscalização.

5.4. Assim, resta demonstrado que a contratação de 02 (dois) postos de trabalho de Técnico de Suporte em Tecnologia da Informação, com dedicação exclusiva, é a solução técnica, jurídica e economicamente mais vantajosa para atender à necessidade identificada, devendo ser adotada no presente processo.

Consórcios

5.5. É admitida a participação de consórcios, em respeito à regra geral estabelecida pelo art.15 da Lei 14.133/2021, devendo ser observadas as normas previstas neste dispositivo legal, caput, incisos I a V, e § 1º a § 5º. Tal permissão visa ampliar a forma de “ampliar a competitividade e garantir a observância da regra geral prevista na Lei de Licitações” e será detalhado no Termo de Referência.

Dos Riscos

5.6. Quanto à análise e mapeamento dos riscos da contratação e ainda a alocação destes, estão disponíveis nos anexos I e II.



Fator K (médio) ¹² Para fins de estimativa do valor de referência da contratação, deve-se adotar o valor de Fator-k descrito no rodapé e apresentado na tabela da Portaria. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3,00. A estimativa da ARSP utilizou o fator da tabela sem alteração.	2,28
Custo Mensal por Profissional (estimado)	7.334,46
Custo mensal total (02 profissionais)	14.668,92
Custo anual total	176.027,04

Tabela 8 – Cálculo de custo

6.2.1. Os cálculos realizados demonstram que o valor estimado para os postos de trabalho resulta em Fator-K inferior a 3, em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025. Embora não exista tabela estadual específica para TIC, a ARSP observa a legislação estadual vigente sobre contratações e preços referenciais (Decreto 6.096-R/2025 e Portaria SEGER nº 153-S/2026), aplicando por analogia os parâmetros federais para garantir segurança jurídica.

6.3. O valor estimado para 12 (doze) meses é de R\$ 176.027,04 (cento e setenta e seis mil, vinte e sete reais e quatro centavos) considerando a metodologia aprovada pela legislação federal para o objeto em questão conforme documentos anexados aos autos.

6.4. Importante: A pesquisa de preços será complementada nos termos do art. 23, §1º, IV da Lei 14.133/2021, as quais serão juntadas aos autos oportunamente, observado o os trâmites, prazos e setores da ARSP e legislação pertinente.

6.5. Ambos os requisitos são atendidos: (i) a justificativa técnica está demonstrada nos itens anteriores; (ii) a pesquisa de preços (item 5.5) inclui contratações similares que adotaram o perfil sênior, e a Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025 reconhece a distinção salarial no mercado em função da qualificação. Importante salientar que não há legislação a respeito no Espírito Santo sendo a Portaria Federal utilizada por outros órgãos da Administração Estadual do Espírito Santo como analogia e boas práticas.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Objeto da Contratação

7.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de apoio técnico em Tecnologia da Informação, com dedicação exclusiva de mão de obra, compreendendo atividades de suporte a usuários, manutenção de equipamentos, suporte a redes e execução de rotinas operacionais, nas dependências da ARSP, conforme especificações deste ETP.

Atividades a Serem Executadas

7.2. As atividades a serem executadas serão as seguintes:

¹² [Memória de cálculo da composição do Fator k \(2025\)](#) - Planilha auxiliar da Nota Metodológica - Fator k



7.2.1. Suporte a Hardware e Software:

7.2.1.1. Instalação, configuração e manutenção de computadores, notebooks, impressoras e periféricos;

7.2.1.2. Formatação, reinstalação e configuração de sistemas operacionais;

7.2.1.3. Instalação, atualização e configuração de softwares de uso corporativos;

7.2.1.4. Configuração de estações de trabalho (e-mail, rede, perfis de usuário);

7.2.1.5. Demais atividades correlacionadas às citados anteriormente.

7.2.2. Gestão de Incidentes e Atendimento a Usuários:

7.2.2.1. Atendimento a chamados de usuários;

7.2.2.2. Registro, classificação e acompanhamento de chamados através da solução de gestão de demandas adotada pelo setor;

7.2.2.3. Orientação a usuários sobre utilização de recursos de TI;

7.2.2.4. Suporte remoto e presencial;

7.2.2.5. Demais atividades correlacionadas às citadas anteriormente.

7.2.3. Suporte a Redes e Infraestrutura:

7.2.3.1. Monitoramento básico de conectividade;

7.2.3.2. Verificação e manutenção de cabeamento estruturado;

7.2.3.3. Apoio na gestão de usuários no Active Directory (criação, bloqueio, reset de senha);

7.2.3.4. Verificação de disponibilidade de servidores e ativos de rede;

7.2.3.5. Monitoramento do ambiente de rede wifi;

7.2.3.6. Demais atividades correlacionadas às citados anteriormente.

7.2.4. Gestão de Inventário:

7.2.4.1. Manutenção atualizada do cadastro de ativos de TI;

7.2.4.2. Identificação e etiquetagem de equipamentos;

7.2.4.3. Controle de entrada e saída de materiais;

7.2.4.4. Demais atividades correlacionadas às citados anteriormente.

7.2.5. Backup e Segurança:

7.2.5.1. Execução de rotinas de backup local;

7.2.5.2. Verificação de logs de antivírus;



7.2.5.3. Apoio na aplicação de políticas de segurança;

7.2.5.4. Demais atividades correlacionadas às citados anteriormente.

7.2.6. Apoio Administrativo:

7.2.6.1. Publicações e atualizações no site institucional;

7.2.6.2. Suporte a eventos e videoconferências institucionais;

7.2.6.3. Elaboração de relatórios técnicos;

7.2.6.4. Apoio em atividades de estudos e melhorias tecnológicas para aplicação na ARSP;

7.2.6.5. Demais atividades correlacionadas às citados anteriormente.

Modelo de Execução

7.3. Os serviços serão executados nas dependências da ARSP, em regime de dedicação exclusiva, com jornada de 40 horas semanais, de segunda a sexta-feira, em horário comercial (a ser definido pela ARSP).

7.4. A CONTRATADA deverá alocar os profissionais devidamente uniformizados e identificados, responsabilizando-se integralmente por todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais decorrentes.

7.5. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor designado pela ARSP, que atestará a conformidade das entregas.

Níveis de Serviço

7.6. A aferição dos resultados da contratação será realizada por meio de procedimentos ordinários de fiscalização contratual, sem necessidade de adoção de Instrumento de Medição de Resultados (IMR) específico, conforme autorizado pelo art. 115, §2º, da Lei nº 14.133/2021.

7.7. A motivação baseia-se no fato de que o objeto consiste em serviços contínuos de suporte técnico em TI, com dedicação exclusiva de mão de obra, cujas entregas são rotinas operacionais padronizadas, facilmente verificáveis pela fiscalização.

7.8. O registro sistemático dos atendimentos em ferramenta de Service Desk, aliado à conferência e atestes mensais e à comprovação das obrigações trabalhistas e previdenciárias, assegura a objetividade da aferição.

7.9. O pagamento mensal estará condicionado ao recebimento provisório e definitivo dos serviços, vinculando-se diretamente à execução contratual, sem margem para subjetividade.

7.10. A adoção de IMR autônomo seria desnecessária e desproporcional, não trazendo ganhos adicionais de controle ou eficiência, razão pela qual se justifica sua dispensa.

7.11. Dessa forma, a medição será realizada com base na aceitação das notas fiscais e atestes de conformidade mensais, garantindo que o pagamento esteja integralmente vinculado



ao cumprimento das obrigações contratuais, em conformidade com os princípios da eficiência, economicidade e segurança jurídica.

Glosas por Descumprimento

7.12. O descumprimento dos níveis de serviço acordados ensejará a aplicação de glosas sobre o valor mensal do contrato, nos percentuais a serem definidos no Termo de Referência, limitadas ao máximo de 20% (vinte por cento) do valor mensal, conforme práticas adotadas em contratações similares (SEGER, IEMA, SECONT).

8. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Opção por lote único

8.1. Os serviços de suporte técnico em TI são interdependentes e complementares, compondo uma estrutura operacional unificada para garantir a continuidade, disponibilidade e confiabilidade dos serviços de tecnologia da informação no âmbito da ARSP.

8.2. O parcelamento em múltiplos contratos acarretaria problemas como:

8.2.1. Romperia a cadeia de suporte e resolução de incidentes;

8.2.2. Dificultaria o controle e a responsabilização por falha;

8.2.3. Demandaria esforço duplicado de gestão, coordenação e integração entre fornecedores distintos;

8.3. A contratação conjunta permite:

8.3.1. Alocação otimizada de equipe técnica com capacitação cruzada;

8.3.2. Aplicação de ferramentas unificadas de monitoramento e atendimento;

8.3.3. Redução de custos indiretos com gestão contratual;

8.3.4. Ganhos de escala e eficiência na execução.

8.4. O mercado de serviços de TI conta com diversos fornecedores capacitados a ofertar o conjunto dos serviços demandados, com ampla experiência na prestação integrada de suporte a usuários e operação de infraestrutura de TIC, não havendo restrição à competitividade.

8.5. A opção pelo lote único está em conformidade com o art. 40, §3º da Lei 14.133/2021 e com a jurisprudência do TCU, que admite o agrupamento de itens em lote único quando houver justificativa técnica e econômica.



9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

9.1. A presente contratação, alinhada aos princípios constitucionais da eficiência e da continuidade do serviço público, foi delineada para produzir resultados concretos e mensuráveis em múltiplas dimensões da gestão de Tecnologia da Informação da ARSP.

9.2. Os benefícios esperados não se limitam à mera disponibilização de mão de obra, mas projetam-se sobre a governança de TI, a qualidade do atendimento aos usuários, a segurança da informação e a otimização dos recursos públicos.

9.3. A seguir, demonstra-se de forma estruturada como cada resultado pretendido será alcançado e aferido.

9.3.1. Em primeiro lugar, a contratação de 02 (dois) profissionais visa eliminar o crítico ponto único de falha atualmente existente na área de TI. Com dois técnicos disponíveis simultaneamente, a ARSP estará resguardada contra interrupções nos serviços provocadas por férias, licenças médicas, capacitações ou qualquer outro afastamento legal. Esse resultado assegura a continuidade ininterrupta das atividades de suporte, garantindo que a infraestrutura tecnológica permaneça operacional e que os usuários não fiquem desassistidos, o que representa um ganho substancial em termos de resiliência institucional.

9.3.2. No âmbito operacional, projeta-se uma expressiva redução do tempo de resposta a incidentes. Com a equipe dimensionada adequadamente, estabelece-se a meta de que 90% (noventa por cento) dos chamados sejam atendidos de imediato. Dessa forma a eficiência da equipe, impacta diretamente a produtividade dos servidores e colaboradores da ARSP, que poderão contar com soluções rápidas para suas demandas, reduzindo o tempo de inatividade e os desperdícios operacionais. A consequência natural é o aumento da satisfação dos usuários.

9.3.3. A melhoria do clima organizacional e da percepção sobre a área de TI é um ativo intangível de grande valor, refletindo-se em um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo.

9.3.4. No campo estratégico, um dos benefícios mais relevantes é a liberação do analista efetivo de TI para atividades de maior complexidade e valor agregado. Atualmente, esse servidor despende cerca de 80% (oitenta por cento) de seu tempo em tarefas puramente operacionais, como suporte a hardware, reset de senhas e manutenção de equipamentos. Com a absorção dessas atividades pelos técnicos terceirizados, o analista poderá dedicar-se integralmente a funções de governança de TI, planejamento estratégico, desenvolvimento de projetos, segurança da informação e gestão de contratos. Esse realinhamento de atribuições potencializa o uso da força de trabalho qualificada.

9.3.5. A gestão de ativos de TI também será substancialmente aprimorada. Com profissionais dedicados à atualização contínua do inventário, almeja-se que o cadastro de equipamentos, softwares e demais ativos tecnológicos mantenha-se 100% (cem por cento) atualizado. Esse controle patrimonial eficiente reduz perdas, extravios



11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

11.1. Não foram identificadas, no momento, contratações correlatas ou interdependentes que possam impactar o presente processo.

11.2. Eventuais contratações futuras (renovação de parque tecnológico, aquisição de softwares, contratação de serviços especializados) deverão ser planejadas de forma integrada, considerando a estrutura de suporte ora contratada, de modo a garantir compatibilidade, eficiência e economicidade.

12. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

12.1. A Administração Pública, no exercício de suas atividades contratuais, deve observar não apenas os princípios da legalidade e eficiência, mas também o compromisso com o desenvolvimento sustentável e a preservação do meio ambiente.

12.2. A presente contratação, embora consista primordialmente na prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, não está imune a gerar impactos ambientais, ainda que de pequena monta. Nesse sentido, cumpre à ARSP, na fase de planejamento, identificar tais impactos e estabelecer medidas mitigadoras que assegurem a conformidade com a legislação ambiental e promovam práticas sustentáveis no âmbito da execução contratual.

12.3. Em relação à geração de resíduos eletrônicos, a atividade de suporte técnico envolve, inevitavelmente, a manipulação e substituição de componentes como cartuchos de impressora, toners, pilhas, baterias e, eventualmente, peças de hardware. Tais materiais, quando descartados de forma inadequada, podem causar danos significativos ao meio ambiente, contaminando solo e lençóis freáticos com substâncias tóxicas presentes em sua composição.

12.4. Como medida mitigadora, a CONTRATADA deverá orientar seus empregados quanto ao descarte adequado desses resíduos, em estrita observância à Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos. Referida norma estabelece a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos, impondo aos geradores o dever de realizar a destinação final ambientalmente adequada.

12.5. Caberá à contratada, portanto, seguir os procedimentos internos de coleta seletiva e encaminhamento dos resíduos eletrônicos a pontos de reciclagem ou logística reversa, comprovando, sempre que solicitado, a regularidade dessas ações perante a fiscalização do contrato.

12.6. Quanto ao consumo de energia elétrica, a presença de dois profissionais alocados nas dependências da ARSP, utilizando equipamentos de informática, iluminação e outros dispositivos, implicará acréscimo no consumo energético da Autarquia. Embora se trate de impacto de baixa magnitude, não pode ser negligenciado em uma política de



sustentabilidade. A medida mitigadora proposta consiste na orientação contínua aos profissionais quanto ao uso racional de energia, incluindo práticas como desligar monitores, computadores e demais equipamentos quando não estiverem em uso, configurar recursos de economia de energia nos sistemas operacionais e evitar o desperdício. Tais orientações deverão ser reforçadas pela contratada em momento de integração e por meio de comunicações periódicas, podendo ser objeto de verificação pela fiscalização contratual.

12.7. No que tange ao consumo de insumos como papel, as atividades de suporte técnico podem envolver a impressão de relatórios, ordens de serviço, etiquetas de identificação de equipamentos. O consumo descontrolado desses materiais gera impacto ambiental tanto pela extração de recursos naturais (celulose, petróleo) quanto pela geração de resíduos sólidos. Como medida mitigadora, estabelece-se o estímulo à utilização racional de recursos e à adoção de práticas sustentáveis no ambiente de trabalho, tais como: impressão consciente (frente e verso, apenas quando necessário), preferência por comunicados e documentos em meio digital e reaproveitamento de materiais sempre que possível. A contratada deverá conscientizar seus empregados sobre essas práticas, contribuindo para a redução do consumo e para a formação de uma cultura organizacional voltada à sustentabilidade.

12.8. Em síntese, a presente contratação, embora de natureza predominantemente técnica, será conduzida com observância dos princípios do desenvolvimento sustentável, incorporando medidas mitigadoras proporcionais aos impactos identificados.

12.9. Tais medidas, além de atenderem às exigências legais (notadamente a Lei nº 12.305/2010), alinham-se às diretrizes de governança ambiental da Administração Pública e demonstram o compromisso da ARSP com a responsabilidade socioambiental.

12.10. A fiscalização contratual deverá acompanhar a efetiva implementação dessas práticas, podendo, se necessário, propor ajustes e melhorias ao longo da vigência do ajuste.

13. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

13.1. Diante de todo o exposto, e considerando:

13.1.1. A necessidade premente de eliminar o ponto único de falha na área de TI da ARSP;

13.1.2. O risco de descontinuidade dos serviços em caso de afastamento do único servidor efetivo;

13.1.3. A inviabilidade de ampliação do quadro próprio (dependência de concurso público e autorização legislativa);

13.1.4. A existência de mercado fornecedor apto a atender a demanda;

13.1.5. A observância estrita aos limites legais para terceirização de atividades meio (Decreto 9.507/2018);

13.1.6. A jurisprudência pacífica do TCU (Acórdãos 1.123/2012 e 2.471/2008);



13.1.7. A adequação do quantitativo proposto (02 postos) à demanda identificada;

13.1.8. A definição de perfil profissional compatível com a complexidade do ambiente (Técnico Sênior), em conformidade com o Acórdão TCU 2963/2019 e a Portaria SGD/MGI 6.680/2024;

13.1.9. A segregação clara entre atividades operacionais (a serem terceirizadas) e atividades estratégicas (a permanecer com o servidor efetivo);

13.2. Ainda tendo em vista que a presente contratação representa a solução mais vantajosa para a Administração, pois:

13.2.1. Garante a continuidade dos serviços públicos;

13.2.2. Otimiza a utilização dos recursos humanos disponíveis;

13.2.3. Promove a eficiência administrativa;

13.2.4. Respeita os limites legais e jurisprudenciais;

13.2.5. Atende ao interesse público primário.

13.3. **Conclui-se pela VIABILIDADE TÉCNICA, JURÍDICA E ECONÔMICA da contratação** de 02 (dois) postos de trabalho de Técnico de Suporte em Tecnologia da Informação, com dedicação exclusiva, pelo período de 12 (doze) meses, prorrogável até o limite legal (60 meses), na forma do art. 106 da Lei 14.133/2021.

13.4. Recomenda-se, portanto, o prosseguimento do processo com a elaboração do Termo de Referência e a realização do competente procedimento licitatório, na **modalidade Pregão Eletrônico, sob o critério de julgamento de menor preço, com a adoção do modelo de empreitada por preço global.**

Vitória/ES, 31 de março de 2026.

Elaborado por:

Vanessa Medeiros

Analista do Executivo - GAF
(Assinado eletronicamente)

Ariane Nunes Reis

Coordenadora de Projetos
(Assinado eletronicamente)



ANEXO I - ANÁLISE E MAPEAMENTO DOS RISCOS DA CONTRATAÇÃO (inc. X do art. 18 e inc. I do art. 72 da Lei 14.133/2021, §7º do art. 17 do Decreto 5352-R/2023)

RISCO 01		
Descrição: Atraso na instrução processual, em razão das dificuldades na elaboração das peças e dos documentos necessários para a instrução do processo e demora na tramitação entre os setores envolvidos.		
Probabilidade:	<input checked="" type="checkbox"/> Pouco	<input type="checkbox"/> Provável <input type="checkbox"/> Muito
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Médio <input checked="" type="checkbox"/> Alto
Fase Impactada:	<input checked="" type="checkbox"/> Fase Interna	<input type="checkbox"/> Fase Externa <input type="checkbox"/> Gestão do Contrato
Id	Dano	
1.	Atraso da contratação almejada.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1.	Distribuir as tarefas referentes a fase de planejamento para agilizar a emissão dos documentos a serem anexados ao processo.	Setor requisitante
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Solicitar prioridade aos setores envolvidos na tramitação do processo para compensar o atraso e agilizar sua conclusão.	Setor requisitante

RISCO 02		
Descrição: Indisponibilidade orçamentária.		
Probabilidade:	<input checked="" type="checkbox"/> Pouco	<input type="checkbox"/> Provável <input type="checkbox"/> Muito
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Médio <input checked="" type="checkbox"/> Alto
Fase Impactada:	<input checked="" type="checkbox"/> Fase Interna	<input type="checkbox"/> Fase Externa <input type="checkbox"/> Gestão do Contrato
Id	Dano	
1.	Interrupção do serviço.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
	Fazer uma análise prévia da disponibilidade orçamentária e tomar medidas no sentido de manter estas condições saudáveis e preparadas para suportar os custos do contrato.	SOF
Id	Ação de Contingência	Responsável
1.	Realizar Planejamento Orçamentário a fim de realizar a aquisição da solução pretendida.	SOF



RISCO 03		
Descrição: Ausência de capacidade técnica da contratada para a adequada execução contratual		
Probabilidade:	<input checked="" type="checkbox"/> Pouco	<input type="checkbox"/> Provável <input type="checkbox"/> Muito
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Médio <input checked="" type="checkbox"/> Alto
Fase Impactada:	<input checked="" type="checkbox"/> Fase Interna	<input type="checkbox"/> Fase Externa <input type="checkbox"/> Gestão do Contrato
I d	Dano	
1.	Dificultar ou inviabilizar a prestação do serviço relacionado à contratação; Necessidade de realização de nova licitação.	
I d	Ação Preventiva	Responsável
1.	Previsão nos editais e contratos dos requisitos adequados para a garantia da capacidade técnica, como atestados que registrem experiência prévia da licitante e sua equipe.	Setor Requisitante
I d	Ação de Contingência	Responsável
1.	Exigência de cumprimento das condições de habilitação para permitir a continuidade da contratação; Desclassificação do licitante e convocação do próximo classificado, até a adequada comprovação dos requisitos; Abertura de Processo Administrativo de Apuração e Penalização do Fornecedor.	Setor Requisitante

RISCO 04		
Descrição: Não manutenção das condições de habilitação exigidas na licitação.		
Probabilidade:	<input checked="" type="checkbox"/> Pouco	<input type="checkbox"/> Provável <input type="checkbox"/> Muito
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Médio <input checked="" type="checkbox"/> Alto
Fase Impactada:	<input type="checkbox"/> Fase Interna	<input type="checkbox"/> Fase Externa <input checked="" type="checkbox"/> Gestão do Contrato
I d	Dano	
1.	Dificultar ou inviabilizar a prestação do serviço relacionado à contratação; Necessidade de realização de nova licitação.	
I	Ação Preventiva	Responsável



d		
1.	Previsão nos editais e contratos das seguintes cláusulas: (i) obrigação do contratado de manter durante toda a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação; (ii) cláusula de penalidade para o inadimplemento; e (iii) cláusula de garantia contratual prevendo a execução da garantia para ressarcimento dos valores e indenizações devidos à Administração pela não manutenção das condições, além das penalidades já previstas em lei;	Setor Requisitante
I d	Ação de Contingência	Responsável
1.	Exigência de cumprimento das condições de habilitação para permitir a continuidade da contratação; Abertura de Processo Administrativo de Apuração e Penalização do Fornecedor.	Setor Requisitante

RISCO 05		
Descrição: Inadimplemento contratual, em razão do descumprimento das cláusulas da contratação.		
Probabilidade:	<input checked="" type="checkbox"/> Pouco	<input type="checkbox"/> Provável <input type="checkbox"/> Muito
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Médio <input checked="" type="checkbox"/> Alto
Fase Impactada:	<input type="checkbox"/> Fase Interna	<input type="checkbox"/> Fase Externa <input checked="" type="checkbox"/> Gestão do Contrato
I d	Dano	
1.	Atraso na prestação e na conclusão dos serviços.	
I d	Ação Preventiva	Responsável
1.	Boa gestão na escolha do fiscal do contrato, bem como sua capacitação constante. Além disso, trabalho intersetorial entre os envolvidos.	Gestão do Contrato
I d	Ação de Contingência	Responsável
1.	Aplicação de sanções à contratada, bem como rescisão contratual, caso necessário.	Gestão do Contrato



1.	Previsão de exigência de habilitação no TR e edital de Cumprimento das regras da Lei nº 14.133/2021 para que os consórcios participem de Licitação.	Setor Requisitante
2.	Previsão de exigência de apresentação de proposta com plano de comunicação e governança .	Setor Requisitante
I d	Ação de Contingência	Responsável
1.	Exigência de cumprimento das condições de habilitação para permitir a continuidade da contratação; Abertura de Processo Administrativo de Apuração e Penalização do Fornecedor .	Setor Requisitante
2.	Exigência de cumprimento das condições de apresentação da proposta para permitir a continuidade da contratação; Abertura de Processo Administrativo de Apuração e Penalização do Fornecedor.	Setor Requisitante



Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

VANESSA MEDEIROS
REQUISITADO
GAF - ARSP - GOVES
assinado em 31/03/2026 11:52:56 -03:00

ARIANE NUNES REIS
COORDENADOR DE PROJETOS
DAT - ARSP - GOVES
assinado em 31/03/2026 11:53:18 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 31/03/2026 11:53:18 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por VANESSA MEDEIROS (REQUISITADO - GAF - ARSP - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-W4RC42>

