

ESP-FUND. MEMORIAL DA AMERICA LATINA

Estudo Técnico Preliminar 33/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo: 267.00000220/2026-87

2. Descrição da necessidade

Contratação de serviços contínuos de suporte técnico em tecnologia da informação, com alocação de mão de obra especializada, para execução de atividades de suporte ao usuário (Service Desk), administração e gestão de redes, suporte a telecomunicações.

A contratação de uma empresa de TI para a Fundação Memorial da América Latina justifica-se pela necessidade crítica de garantir a continuidade operacional de uma instituição que é referência cultural e arquitetônica. A complexidade do complexo exige uma gestão profissional da infraestrutura de rede para suportar tanto o corpo administrativo quanto o grande fluxo de visitantes, garantindo conectividade estável e segura em todos os espaços. No âmbito do suporte técnico, a terceirização oferece pronto atendimento especializado para manter a produtividade dos colaboradores e o funcionamento de sistemas essenciais, como bilheterias e acervos digitais, sem a necessidade de uma estrutura interna inchada. Somado a isso, a modernização da telefonia para soluções IP permite a integração eficiente entre os diferentes pavilhões, reduzindo custos de manutenção e conferindo maior mobilidade à comunicação institucional. Ao transferir a responsabilidade técnica para uma empresa parceira, a Fundação assegura a atualização tecnológica constante e a proteção de seus dados contra ameaças cibernéticas, permitindo que sua equipe foque exclusivamente na promoção da cultura e no atendimento ao público.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Gerência de Gestão e Planejamento/DAF	Maria Colares Moraes
DAF - Diretoria Administrativa e Financeira	Guilherme Palmieri de Almeida

4. Necessidades de Negócio

A contratação de uma empresa especializada em Tecnologia da Informação para a Fundação Memorial da América Latina justifica-se pela necessidade de assegurar a continuidade, a segurança e a eficiência das operações de uma instituição de reconhecida relevância cultural, histórica e arquitetônica.

A complexidade da estrutura física e operacional do complexo demanda uma gestão especializada da infraestrutura de tecnologia e de rede, capaz de atender às necessidades do corpo administrativo e, simultaneamente, ao intenso fluxo de visitantes. Nesse contexto, torna-se essencial garantir conectividade estável, segura e adequada em todos os espaços da Fundação, proporcionando suporte às atividades administrativas, culturais e de atendimento ao público.

No âmbito do suporte técnico, a terceirização dos serviços de TI possibilita o atendimento especializado e ágil às demandas dos usuários, contribuindo para a redução de indisponibilidades e para a manutenção da produtividade dos colaboradores. Essa estrutura também é fundamental para assegurar o funcionamento contínuo de sistemas essenciais às atividades da instituição, incluindo bilheterias, recursos audiovisuais, sistemas administrativos e acervos digitais, sem a necessidade de ampliação excessiva da estrutura interna de pessoal.

A modernização da infraestrutura de telefonia, com a adoção de soluções baseadas em tecnologia IP, representa igualmente uma importante oportunidade de integração entre os diferentes pavilhões e setores da Fundação. Além de proporcionar maior flexibilidade e mobilidade à comunicação institucional, essa modernização pode contribuir para a redução dos custos de manutenção e para uma gestão mais eficiente dos recursos de comunicação.

A contratação de uma empresa especializada também permite à Fundação contar com acompanhamento técnico contínuo, atualização tecnológica e adoção de boas práticas de segurança da informação, fortalecendo a proteção de dados, sistemas e equipamentos diante do crescente cenário de ameaças cibernéticas.

Dessa forma, a contratação de uma empresa especializada em TI proporciona à Fundação Memorial da América Latina uma estrutura tecnológica mais confiável, segura, eficiente e alinhada às suas necessidades institucionais. Ao delegar a gestão técnica a um parceiro especializado, a Fundação poderá concentrar seus recursos humanos e administrativos em sua missão principal: a promoção da cultura, a preservação de seu patrimônio e o atendimento qualificado ao público.

5. Necessidades Tecnológicas

As necessidades tecnológicas da Fundação Memorial da América Latina concentram-se na manutenção da estabilidade de uma infraestrutura dispersa em oito prédios, onde a conectividade por fibra ótica e cabeamento estruturado sustenta tanto a operação administrativa quanto as grandes exposições culturais. Há uma demanda crítica por monitoramento ininterrupto de servidores Windows e Linux para garantir a segurança cibernética e a integridade dos dados institucionais por meio de rotinas rigorosas de backup. O suporte técnico precisa gerenciar um parque de 150 estações de trabalho e uma central telefônica PABX com 250 ramais, exigindo prontidão para montagem de infraestrutura temporária em eventos e a utilização de ferramentas de Help Desk para o controle de incidentes. Toda essa operação deve ser pautada por um modelo de gestão que assegure a disponibilidade dos links de internet e Intragov, permitindo que a tecnologia atue como base para as atividades de difusão cultural da instituição.

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

Para que a escolha da solução de TIC seja considerada robusta e juridicamente segura sob a Lei nº 14.133/2021, a Fundação deve exigir que a contratada forneça e instale ferramentas de gestão proprietárias ou de código aberto, como sistemas de Help Desk e monitoramento de rede tipo Zabbix ou Nagios, garantindo que a Administração tenha visibilidade total dos ativos em tempo real. É indispensável a comprovação de que a licitante possui sede ou filial em um raio de 20 km da Barra Funda, requisito justificado pela natureza crítica dos serviços e pela necessidade de resposta presencial em até duas horas para incidentes em regime 24x7. A solução deve contemplar a entrega de um Plano de Trabalho detalhado que descreva metodologias de backup, segurança de borda para os links Intragov e manutenção preventiva de nobreaks e estações, além de exigir certificações de compliance e integridade, como o selo Certio, para mitigar riscos reputacionais e operacionais. A qualificação técnica precisa ser demonstrada por meio de atestados que comprovem experiência prévia em gestão de equipes residentes e suporte a infraestruturas de complexidade similar, incluindo o manejo de centrais telefônicas de grande porte e redes de fibra ótica interprediais. Por fim, a solução só é considerada completa se incluir procedimentos de transição de contrato que prevejam a transferência de conhecimento, senhas e inventários atualizados, assegurando que não haja descontinuidade tecnológica no encerramento ou troca da prestadora de serviços.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

A estimativa da demanda para esta contratação fundamenta-se na manutenção contínua de três postos residentes de trabalho, cada um operando em regime de dedicação exclusiva de 40 horas semanais (5x8).

O dimensionamento técnico baseia-se no inventário atual da Fundação, que compreende uma infraestrutura de 12 servidores com sistemas operacionais Windows e Linux, além de um parque tecnológico de 150 estações de trabalho e terminais de acesso que atendem a uma média de 150 usuários internos. No campo das telecomunicações, a demanda abrange a gestão de uma central PABX com capacidade para 250 ramais distribuídos por oito prédios, exigindo suporte constante para a rede de fibra ótica e cabeamento estruturado que interliga o complexo.

O histórico de utilização indica uma carga de trabalho de aproximadamente 100 chamados de Help Desk por mês, o que justifica a presença física dos analistas para garantir o cumprimento dos indicadores de disponibilidade dos cinco links de conectividade e dos serviços críticos de rede. Além dos postos fixos, a estimativa prevê uma reserva de 20 horas variáveis mensais por posto para cobrir demandas excepcionais e suporte presencial a eventos institucionais fora do horário comercial, assegurando que a força de trabalho seja suficiente para absorver picos de atividade sem comprometer a rotina administrativa.

8. Levantamento de soluções

8.1. O levantamento de soluções para a Fundação Memorial da América Latina deve considerar a coexistência de tecnologias legadas com a necessidade de modernização para um modelo de infraestrutura híbrida. A solução de Postos Residentes com Dedicção Exclusiva apresenta-se como a mais eficaz em comparação ao modelo de atendimento por chamados avulsos (on-demand), pois garante o conhecimento tácito da rede física que interliga os oito prédios e permite uma resposta imediata a incidentes em sistemas críticos como o PABX Philips IS3030 e os links Intragov.

8.2- A adoção de ferramentas de gestão baseadas em **Software Livre (Open Source)**, como Zabbix para monitoramento de ativos e GLPI ou similar para Help Desk, é a alternativa técnica que oferece melhor custo-benefício, eliminando gastos com licenciamento proprietário e permitindo a personalização dos fluxos de trabalho da Fundação. No âmbito da segurança, a solução deve integrar o gerenciamento de servidores Windows (versões 2008 a 2019) e Linux Debian, priorizando a centralização de políticas no Active Directory e a automação de rotinas de backup em disco e nuvem para assegurar a continuidade do negócio.

9. Análise comparativa de soluções

9.1 - Solução A: Postos Residentes (Modelo Escolhido)

Neste modelo, os analistas atuam fisicamente na sede da Fundação (Barra Funda) em regime 5x8, com suporte remoto complementar 24x7.

- **Vantagens:** Resposta imediata para problemas de infraestrutura física (fibra óptica entre prédios e PABX); maior integração com a Gerência de TI; conhecimento profundo das particularidades dos eventos culturais; e cumprimento rigoroso do regime de dedicação exclusiva exigido para serviços contínuos.
- **Desvantagens:** Custo mensal fixo mais elevado devido aos encargos trabalhistas e benefícios dos postos residentes.
- **Viabilidade: Alta.** É a única solução que garante o SLA de 2 horas para incidentes críticos em finais de semana e feriados.

9.2. - Solução B: Service Desk Remoto com Field Service (Sob Demanda)

O atendimento inicial é feito por uma central remota e, caso não resolva, um técnico é deslocado até a Fundação (Field Service).

- **Vantagens:** Redução de custos diretos, pois a Fundação paga apenas pela disponibilidade da central e pelas visitas técnicas realizadas.
- **Desvantagens:** Tempo de resposta (SLA) muito superior, dependente de trânsito e disponibilidade de técnicos externos; risco de descontinuidade em eventos de grande público; e dificuldade em manter a documentação de rede e telefonia atualizada.
- **Viabilidade: Baixa.** Incompatível com a natureza crítica da infraestrutura de telecomunicações e a dispersão dos oito prédios do complexo.

9.3. - Solução C: Gestão Interna (Contratação Direta de Servidores)

A própria Fundação realizaria a contratação de técnicos via concurso ou processo seletivo para compor o quadro permanente.

- **Vantagens:** Controle total sobre a equipe e ausência de lucro de empresas terceirizadas.
- **Desvantagens:** Dificuldade de reposição imediata em casos de férias ou licenças; custos de treinamento contínuo e atualização tecnológica; e limitações orçamentárias para criação de cargos específicos de analistas de rede e telecom.
- **Viabilidade: Inviável a curto prazo.** O modelo de terceirização por postos de trabalho (Lei 14.133/2021) permite maior flexibilidade para exigir ferramentas modernas (Zabbix, Help Desk open-source) e certificações de integridade da empresa contratada.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

não aplicável

11. Análise comparativa de custos (TCO)

Não aplicável

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

descrita no Termo de Referência

13. Estimativa de custo total da contratação

[Conteúdo Sigiloso | Justificativa: Caráter sigiloso durante a fase interna da licitação.]

14. Justificativa técnica da escolha da solução

1. Maximização da Estrutura Atual e Eficiência Operacional

A contratação de serviços permite que a Fundação mantenha sua soberania tecnológica local, extraíndo o máximo desempenho dos ativos existentes.

- **Operação de Legado Especializada:** A presença de um analista de telecomunicações garante a sobrevida e a eficiência do sistema **PABX Philips**.
- **Gestão de Dados Local:** O serviço terceirizado assegura a administração de **15 TB de acervo** em servidores próprios, eliminando o custo de armazenamento em nuvem.
- **Redução de Ociosidade:** A equipe residente de três analistas (Telecom, Suporte e Redes) atua diretamente no complexo, eliminando tempos de espera de deslocamento e garantindo suporte imediato a 150 usuários.

2. Flexibilidade para Melhorias e Evolução Tecnológica

Diferente da compra de equipamentos, o serviço terceirizado oferece a agilidade necessária para implementar melhorias processuais e técnicas conforme a demanda da Fundação.

- **Consultoria Nativa:** O responsável técnico de nível superior (20 horas mensais) atua como um consultor estratégico, identificando gargalos na rede e propondo otimizações de software e segurança sem custos extras de aquisição.
- **Suporte 24x7 para Críticos:** A solução contratada prevê suporte remoto ininterrupto para incidentes críticos, elevando o nível de segurança digital do Memorial para padrões de mercado.
- **Atualização de Competências:** A empresa contratada assume a responsabilidade pelos treinamentos e atualizações da equipe, garantindo que o Memorial conte sempre com profissionais atualizados nas melhores práticas de TI.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

A justificativa econômica para a escolha da prestação de serviços terceirizados de TI na Fundação Memorial da América Latina baseia-se na expressiva economia de recursos públicos e na manutenção da eficiência operacional do parque tecnológico já instalado.

A terceirização oferece ainda vantagens estratégicas que consolidam sua viabilidade econômica:

- **Foco no Core Business:** A gerência da Fundação pode concentrar esforços em projetos estratégicos, enquanto a contratada assume a operação rotineira de servidores e rede.
- **Garantia de Insumos:** A empresa contratada assume integralmente os custos com ferramentas de trabalho, uniformes e softwares de gestão necessários para a equipe residente.
- **Mitigação de Riscos:** A transferência da responsabilidade técnica e a garantia de suporte remoto 24x7 para incidentes críticos asseguram a proteção do patrimônio digital institucional sem a necessidade de novos investimentos em hardware de altíssima performance.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação de serviços terceirizados de TI para a Fundação Memorial da América Latina visa consolidar a eficiência da infraestrutura atual e estabelecer uma base sólida para evoluções tecnológicas pontuais. Os principais benefícios a serem alcançados com esta solução são:

- **Continuidade e Resiliência Operacional:** A alocação de três analistas residentes garante atendimento presencial especializado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, assegurando o funcionamento ininterrupto de cerca de 150 usuários e 12 servidores.
- **Gestão Especializada de Infraestrutura Crítica:** A presença de um analista focado em telecomunicações permite a manutenção técnica do PABX físico e da rede de telefonia, preservando a comunicação interna com alta disponibilidade.
- **Segurança e Proteção de Dados:** A solução garante suporte remoto 24x7 para incidentes críticos.
- **Eficiência Econômica e Previsibilidade:** A terceirização evita gastos elevados com a migração para nuvem, mantendo a gestão local de 15 TB de acervo, e utiliza o modelo de postos residentes com custos fixos anuais competitivos.

17. Providências a serem Adotadas

As providências para a inicialização dos serviços de TI na **Fundação Memorial da América Latina** devem focar na transição segura da operação e no estabelecimento imediato da rotina dos analistas residentes. A contratada deve garantir a prontidão operacional nos primeiros dias após a assinatura do contrato, seguindo estas etapas:

1. Mobilização da Equipe e Insumos

A empresa vencedora deve realizar a alocação física dos profissionais nos postos de trabalho designados na sede da Fundação.

- **Apresentação dos Analistas:** Disponibilização de um analista de telecomunicações, um analista de suporte e um analista de administração de rede.
- **Identificação e Ferramental:** Fornecimento obrigatório de uniformes, crachás e todas as ferramentas técnicas necessárias para a execução das atividades de suporte e manutenção.
- **Configuração de Acessos:** Cadastro dos profissionais nos sistemas internos de chamados e concessão de credenciais de acesso aos 12 servidores e ativos de rede sob gestão.

2. Inventário e Diagnóstico de Entrada

Nos primeiros dias de operação, a equipe técnica deve realizar um levantamento situacional para assumir a responsabilidade sobre o parque tecnológico.

- **Mapeamento de Infraestrutura:** Verificação física do PABX e da rede de telecomunicações para validar o estado atual dos 250 ramais.
- **Checklist de Servidores:** Auditoria técnica nos 12 servidores locais para garantir que as rotinas de backup e segurança estão operacionais.
- **Validação de Usuários:** Conferência da base de dados de aproximadamente 150 usuários que receberão o suporte de *Service Desk*.

3. Estabelecimento da Governança e Suporte

A inicialização exige a definição clara dos canais de comunicação entre a contratada e a gerência de TI da Fundação.

- **Cronograma de Supervisão:** Agendamento das primeiras 20 horas mensais de acompanhamento presencial do Responsável Técnico de nível superior.
- **Ativação do Suporte 24x7:** Teste e homologação do canal de atendimento remoto para incidentes críticos fora do horário comercial.
- **Alinhamento de Processos:** Reunião de abertura com o Gerente de Tecnologia da Informação para alinhar as prioridades de atendimento e fluxos de chamados.

4. Cronograma de Transição (Primeiros 15 dias)

A inicialização deve ser documentada através de um plano de trabalho detalhado, garantindo que não haja interrupção nos serviços culturais e administrativos do Memorial.

- **Semana 1:** Foco em reconhecimento de área, entrega de equipamentos de proteção/ferramentas e integração da equipe residente.
- **Semana 2:** Início oficial da operação plena com monitoramento intensivo do tempo de resposta (SLA) para os usuários.

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

Demanda aprovada em Reunião de Diretoria Executiva da Fundação e pelo COETIC - Conselho estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação

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](#).

GUILHERME PALMIERI DE ALMEIDA

Autoridade competente

MARIA COLARES MORAES

Gerente da área requisitante