

**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO - ETP****1 – OBJETIVO DO DOCUMENTO**

A presente análise tem por objetivo demonstrar a viabilidade técnica e econômica, bem como fornecer informações necessárias para subsidiar o processo de contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico, remoto e presencial, a clientes de soluções de tecnologia da informação no Órgão, abrangendo atividades de execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações utilizando as práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library –ITIL e orientado por requisitos de níveis de serviços.

2 – PROBLEMA A SER SOLUCIONADO E DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL**2.1 – Situação atual**

O Suporte de TI compreende os serviços prestados com o objetivo de fornecer assistência à infraestrutura tecnológica do TCDF, com vistas a garantir o funcionamento de ferramentas, servidores, equipamentos e sistemas de TI. A sustentação e otimização desse conjunto de recursos e serviços, bem como de suporte aos usuários de TI, demanda uma equipe tecnicamente especializada, capaz de garantir a disponibilidade da execução das tarefas atinentes ao negócio do Órgão, sendo o quadro de servidores reduzido e insuficiente para o atendimento destas demandas.

Atualmente o Suporte de TI é prestado nos termos do contrato nº 11/2017 - TCDF, onde o serviço foi contratado em lote único baseado em valor fixo, com a previsão de 6 (seis) postos de trabalho de Técnico de Suporte, com exigência de nível médio e experiência na área de suporte em TI; mais 1 (um) posto de trabalho de Supervisor, com experiência na área, formação superior desejável na área de TI mais certificação MCSA: Windows 7 (ou superior) Configuring ou MCSA: Windows 7 (ou superior) Enterprise Desktop Support Technician e certificação ITIL Foundation Certified – V2 ou V3.

A mudança no modelo de contratação anterior (contrato nº 26/2013 - UST) para o atual deu-se para melhor adequação ao previsto na Decisão nº 6035/2015 - TCDF, onde

**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

fica imposta a presença de planilha de custos e formação de preços, nos moldes previstos no Anexo III da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02/2008, substituída pela atual Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05/2017.

O atual contrato foi uma evolução do contrato nº 26/2013, onde a contratação não previa a exclusividade de profissionais alocados no ambiente da Contratante e os pagamentos se davam diretamente por resultados mediante apuração de UST, por meio do enquadramento de demandas ao “Catálogo de Serviços”. Tal modelo mostrou-se insatisfatório com a ocorrência de várias reclamações dos usuários em geral do TCDF, uma vez que a quantidade de técnicos presenciais teoricamente se mostrava uma exigência sem fundamentação e, portanto, podia ficar a critério da contratada, devendo ser observado que para atendimento das demandas são necessários técnicos que estejam permanentemente disponíveis em face dos picos de demandas e do grau de complexidade e trabalho que muitas delas necessitam.

Em que pese a mudança (contrato nº 26/2013 para contrato nº 11/2017) ter contribuído para expressiva melhoria na prestação dos serviços, a execução contratual identificou outros problemas e aperfeiçoamentos que precisam ser implementados numa nova contratação.

Nesse sentido, importante observar que atual gestão da STI promoveu diversas mudanças e evoluções no conjunto de recursos de TI, das quais destacam-se a implantação do novo sítio da *internet* e *intranet*, novo sistema de infraestrutura para impressões no TCDF, onde todos os equipamentos estão integrados, permitindo que as impressões/digitalizações possam ser recolhidas/executadas em qualquer equipamento distribuído pelas áreas do TCDF, gerenciadas por um sistema com diversas funcionalidades que agora estão acessíveis aos clientes internos e gestores, além de contratação de subscrição de licenças do O365 da Microsoft destinada à implantação de ambiente em nuvem e de colaboração, que é de extrema importância para o exercício do teletrabalho, realidade inafastável com o advento da pandemia da COVID-19. Com a adoção do ambiente de colaboração em nuvem, através da solução do O365, expandiu-se as ferramentas de colaboração e de integração institucionais utilizadas e disponíveis aos servidores e demais consumidores desses recursos. Desde a institucionalização do teletrabalho no Tribunal de Contas do Distrito Federal, em 30 de outubro de 2012, esta Corte buscou um ambiente que propiciasse tais recursos que foram alcançados através do

**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

processo TCDF nº 26.679/2019-e.

Todas essas mudanças, que têm modernizado as ferramentas de TI nesta Corte, trouxeram demandas que não estão previstas para atendimento da equipe de Suporte, as quais extrapolam as atribuições previstas nas atividades da atual contratação. Tal situação tem exigido a absorção dessas atividades pelo corpo de servidores técnicos da STI, o que tem prejudicado a já excessiva carga de trabalho dessa equipe que, a princípio, deveria estar plenamente focada em atividades em nível de complexidade maior.

A STI estava trabalhando na reestruturação do modelo de prestação de serviços e do catálogo de demandas com vistas a uma prestação de serviços mais adequada à atual realidade desta Corte, todavia, as mudanças necessárias esbarraram nas limitações impostas pelo atual cenário epidemiológico da COVID-19 no Distrito Federal e respectivas medidas de restrição à circulação e aglomeração de pessoas (ex. Decreto Distrital nº 41874/2021 e Portaria TCDF nº 82/2021).

Além disso, considerando que a atual contratada (INTELIT – contrato nº 11/2017) vem apresentando falhas na execução contratual, tendo passado pela aplicação de advertência por perder as condições de habilitação no curso da execução contratual, bem como multa por atraso no pagamento dos salários da competência 09/2019, optou-se, como medida de prudência, iniciar os procedimentos de nova contratação sem a promoção de mudanças significativas no objeto (sem reestruturação).

Sobre a atual contratada convém, ainda, salientar que, em 2019, a mesma demandou a Administração para considerar as condições de habilitação regular com o parcelamento das contribuições previdenciárias e a regularização dos pagamentos de GRF pendentes. A Administração apreciou o pleito exarando entendimento satisfatório, uma vez que, com tal medida, todas as certidões da contratada passaram a condição de regular, devendo ser observado ainda que o parcelamento é medida tributária legalmente prevista.

Cumprе observar também que a contratada passou a usar sistematicamente desse expediente, com o parcelamento subsequente de várias outras competências das contribuições previdenciárias, além da compensação de créditos, devendo a Administração atentar para possíveis sinais de dificuldades financeiras que eventualmente possam prejudicar a prestação dos serviços no futuro, de modo que iniciar o procedimento licitatório para nova contratação, mesmo que sem alterações estruturais no atual objeto da



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

contratação administrativa, é medida de prudência em linha com as diretrizes desta Corte de contas, conforme Decisão nº 6118/2017:

DECISÃO Nº 6118/2017 – TCDF CONTRATO DE EXECUÇÃO CONTINUADA OU PARCELADA. REGULARIDADE FISCAL. SEGURIDADE SOCIAL. FGTS. FAZENDAS PÚBLICAS. DÉBITOS TRABALHISTAS. CERTIDÕES NEGATIVAS DE DÉBITOS.

(...) III – firmar entendimento de que:

- a) nos termos do art. 29, inciso III, da Lei n.º 8.666/1993, a regularidade fiscal deve ser comprovada em relação às Fazendas Públicas (distrital e federal), independentemente do ramo de atividade do licitante;
- b) a cada pagamento referente à contrato de execução continuada ou parcelada, deve ser exigida do contratado a comprovação da regularidade para com a Seguridade Social, o FGTS, as Fazendas Públicas, assim como a apresentação da certidão negativa de débitos trabalhistas, em observância ao § 3º do art. 195 da Constituição Federal e aos arts. 29, incisos III a V, e 55, inciso XIII, da Lei n.º 8.666/1993, bem como para o salutar efeito do cumprimento do Enunciado 331 da Súmula da Jurisprudência do TST, nos termos do RE 760.931/DF, apreciado pelo Pretório Excelso em sede de repercussão geral;
- c) os editais e contratos de execução continuada ou parcelada devem incluir cláusula que estabelecem a obrigação do contratado de manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital do certame, sob pena de rescisão do contrato e da execução de garantia para ressarcimento ao erário, além das penalidades já previstas em lei (arts. 55, inciso XIII, 78, inciso I, 80, inciso III, e 87 da Lei n.º 8.666/1993);
- d) ainda que verificada a irregular situação fiscal, trabalhista ou a da seguridade social da contratada, é vedada a retenção de pagamento por serviço já executado ou fornecimento já entregue, por falta de amparo legal e sob pena de enriquecimento sem causa da Administração, excepcionalizada a situação prevista na alínea “f” a seguir;
- e) diante da hipótese a que se refere o item precedente, a Administração deve exigir da contratada a regularização de sua situação, informando o fato ao INSS, ao FGTS, à Justiça do Trabalho ou à Fazenda competente, **iniciando procedimento licitatório para nova contratação, em caso da não reversão da irregularidade verificada**;
- f) no caso de o fornecedor ou contratado descumprir o recolhimento das obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias dos trabalhadores envolvidos na prestação dos serviços continuados, com dedicação de mão de obra, no âmbito de contrato firmado diretamente com o órgãos ou entidade integrante do complexo administrativo do Distrito Federal, é legal a retenção parcial cautelar de valores, nos termos previstos no § 5º do Decreto Distrital n.º 32.598/2010, acrescido pelo Decreto Distrital n.º 38.684/2017;
- g) os editais e contratos de serviços continuados com dedicação de mão de obra devem incluir cláusula que autorize a Administração a realizar os pagamentos de salários diretamente aos empregados, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando esses não forem honrados pelas empresas; (...).

Por fim, destaca-se que mudança do contrato nº 26/2013 para o contrato nº 11/2017 implicou a redução de salários dos prestadores de serviço, uma vez que reduziu os custos da contratação. Tal orientação (redução de custos) assumida por aquele Estudo Técnico Preliminar não se mostrou a melhor alternativa para a Administração, havendo evasão de um dos melhores funcionários da contratada e a insatisfação dos demais, que foi contornada pela gestão, que promoveu motivação e desafios com vistas ao crescimento profissional desses empregados, devendo a atual contratação observar os preços praticados pelos contratos de entidades públicas do mesmo nível de excelência desta Corte



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

de contas, para que se estabeleça equidade entre a complexidade das atividades dos postos de trabalho e sua respectiva retribuição.

2.2 – Diagnóstico

Atualmente são atendidos em média 25 chamados por dia e 500 chamados por mês, os quais são classificados e distribuídos entre Categoria I, II e III, e atendidos por uma equipe composta de 6 técnicos de suporte (média-dia de 5 chamados atendidos por posto)¹. O atendimento de 1º Nível é realizado pela equipe de empregados por meio de sistema denominado “System Center”, com o 2º Nível também executado pela mesma equipe. A tabela 1 abaixo mostra os chamados atendidos de janeiro/2019 a dezembro/2019 e de janeiro/2020 a dezembro/2020.

Tabela 1 – número de chamados que constam nos relatórios mensais

	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Média
1º Nível e 2º Nível de atendimento	248	276	311	746	766	533	658	590	496	515	544	312	499,58
	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	Média
1º Nível e 2º Nível de atendimento	500	392	497	298	342	370	358	374	453	433	508	308	402,75

Importante observar que o modelo de contratação anterior previa o pagamento dos serviços por meio de apuração de UST, sendo recorrente o fato de muitos chamados abertos pelos usuários agregar uma diversidade de demandas, o que obrigava a execução contratual desmembrar esses chamados em vários outros “chamados filhos”, que se vinculavam ao chamado original que se denominava “chamados Pai”, isso ocorria em virtude da necessidade de se apurar o correto pagamento das demandas executadas.

Esse desmembramento que, outrora produzia um maior número de demandas, não ocorre mais no contrato atual (CT nº 11/2017), uma vez que o pagamento na atual contratação ocorre por preço fixo e o resultado da prestação dos serviços é medido por meio do tratamento das demandas, ou seja, as demandas são verificadas para observar o cumprimento dos Níveis de Serviços Exigidos (NSE), podendo o pagamento ser afetado indiretamente por eventuais violações, que podem ser objeto de glosa na fatura mensal.

¹ Salienta-se que trata-se de média. Na prática a demanda é bem maior nos horários de pico.


TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Abaixo segue a tabela que apropria os dados considerando os desmembramentos e as faixas de horários/mês de ocorrências das demandas:

Tabela 2 – número de chamados apropriando-se os chamados filhos

	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Média	Percentual
08:00 - 09:59	30	23	24	44	40	33	56	41	32	20	22	12	31,42	15%
10:00 - 11:59	48	71	54	82	95	91	89	78	91	82	84	61	77,17	
12:00 - 13:59	98	132	72	194	196	115	193	153	127	109	92	60	128,42	75%
14:00 - 15:59	202	229	136	279	317	238	333	301	291	309	245	159	253,25	
16:00 - 17:59	111	136	76	220	180	136	251	191	172	196	197	144	167,5	10%
18:00 - 19:59	33	35	19	63	57	49	94	87	67	98	130	99	69,25	
20:00 - 22:00	1	2	2	4	1	1	1	5	1	8	7	12	3,75	
Totais	523	628	383	886	886	663	1017	856	781	822	777	547	730,75	100,00%
	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	Média	Percentual
08:00 - 09:59	17	22	46	18	47	33	45	43	59	28	1	2	30,08	12%
10:00 - 11:59	69	62	99	72	71	101	96	95	133	69	7	9	73,58	
12:00 - 13:59	140	113	166	82	130	134	144	143	124	136	80	69	121,75	66%
14:00 - 15:59	291	244	290	195	220	197	253	246	244	260	100	76	218	
16:00 - 17:59	263	216	199	159	199	158	163	158	230	280	387	195	217,25	22%
18:00 - 19:59	152	86	75	74	59	75	72	64	90	149	340	207	120,25	
20:00 - 22:00	20	33	12	7	10	9	11	5	38	160	319	156	65	
Totais	952	776	887	607	736	707	784	754	918	1082	1234	714	845,92	100,00%

Relevante destacar que os dados expostos acima são os puramente qualitativos, por se tratar dos chamados que envolvem a execução direta da contratada na solução demandada, onde os recursos profissionais dos terceirizados são plenamente ocupados. Todavia, há de ser observado ainda que todos os chamados, mesmo aqueles que são repassados aos servidores desta Corte, ocupam o trabalho de todos os postos alocados na prestação dos serviços, considerando que a triagem do Supervisor de atendimentos somente é possível por meio do auxílio dos Técnicos de Suporte. Na prática, na execução dos chamados, todos os postos atuam na triagem para dar conta da demanda. A tabela abaixo mostra as demandas brutas que são tratadas pelo Serviço de Suporte antes do endereçamento das atividades:

Tabela 3 – número bruto de chamados, considerando-se todas as demandas

	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Média	Percentual
08:00 - 09:59	40	42	35	62	50	38	58	48	43	32	30	12	40,83	15%
10:00 - 11:59	59	83	62	116	125	116	114	95	109	103	94	70	95,5	
12:00 - 13:59	117	168	90	220	224	151	223	176	157	126	112	72	153	74%
14:00 - 15:59	240	292	198	351	401	321	407	341	352	406	276	198	315,25	
16:00 - 17:59	160	183	105	269	241	220	323	229	230	260	258	186	222	11%
18:00 - 19:59	48	51	25	88	101	84	130	114	78	124	182	135	96,67	
20:00 - 22:00	2	3	2	6	9	2	2	5	2	11	9	14	5,58	
Totais	666	822	517	1112	1151	932	1257	1008	971	1062	961	687	928,83	100,00%
	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	Média	Percentual
08:00 - 09:59	19	22	50	19	50	33	50	46	65	31	1	2	32,33	12%
10:00 - 11:59	81	78	125	98	107	126	136	118	153	86	7	10	93,75	
12:00 - 13:59	157	135	192	94	153	151	157	161	139	148	97	89	139,42	65%
14:00 - 15:59	342	304	362	235	281	236	330	296	291	291	111	94	264,42	
16:00 - 17:59	334	265	254	211	268	193	228	212	268	312	423	221	265,75	22%
18:00 - 19:59	184	109	106	93	100	93	116	86	116	174	377	251	150,42	
20:00 - 22:00	24	34	16	8	12	12	13	8	39	180	375	202	76,92	
Totais	1141	947	1105	758	971	844	1030	927	1071	1222	1391	869	1023	100,00%

Assim, forçoso reconhecer a necessidade da manutenção dos serviços de suporte



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

de TI, com atualização de preços junto a pesquisas no mercado, observando-se a manutenção da estrutura do objeto atualmente contratado com acréscimo de apenas 1 (um) posto de técnico de suporte, de forma a equacionar melhor o atendimento nos picos de demanda, suporte ao ambiente *WordPress*, bem como melhorar o atendimento aos usuários dos serviços de TI do TCDF.

2.3 – Salário-Paradigma para os profissionais previstos na contratação.

Importante observar que a Lei nº 8666/93 veda apenas o estabelecimento de preços mínimos, consoante visto:

Art. 40. O edital conterà no preâmbulo o número de ordem em série anual, o nome da repartição interessada e de seu setor, a modalidade, o regime de execução e o tipo da licitação, a menção de que será regida por esta Lei, o local, dia e hora para recebimento da documentação e proposta, bem como para início da abertura dos envelopes, e indicará, obrigatoriamente, o seguinte:

X - o critério de aceitabilidade dos preços unitário e global, conforme o caso, permitida a fixação de preços máximos e **vedados a fixação de preços mínimos**, critérios estatísticos ou faixas de variação em relação a preços de referência, ressalvado o disposto nos parágrafos 1º e 2º do art. 48;

Conforme entendimento precedente do Tribunal de Contas da União (Acórdão nº 290/2006 - Plenário. Relator: Augusto Nardes. Trecho citado abaixo), **a fixação de patamar salarial não configura a fixação de “preço mínimo”**, vedado por lei, pois o “preço final” ofertado pelo licitante em contratações de serviços terceirizados, compreende outros componentes de custo além do salário do profissional, tais como: benefícios, encargos legais, despesas administrativas, margem de lucro da empresa e tributos, *verbis*:

8. Superadas as questões preliminares, julgo que, para desanuviar o entendimento pretérito sobre o impeditivo legal para a previsão de remuneração mínima, faz-se pertinente trazer à baila o dispositivo em tela:

"art. 40. O edital (...) indicará, obrigatoriamente, o seguinte:

X - o critério de aceitabilidade dos preços unitário e global, conforme o caso, permitida a fixação de preços máximos e vedados a fixação de preços mínimos, critérios estatísticos ou faixas de variação em relação a preços de referência, ressalvado o disposto nos parágrafos 1º e 2º do art. 48;" (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/5/98) (grifei)

9. A controvérsia a respeito do presente processo reside também, com efeito, na extensão e alcance da interpretação do que seriam os "preços mínimos" vedados por imposição legislativa. Julgo que o tema comporta maiores esclarecimentos, como bem o fez o nobre Ministro Marcos Vinícios Vilaça, pela necessidade de **distinção a ser realizada entre a proibição legal do estabelecimento de preço mínimo e a fixação de patamar salarial relativo a serviço** a ser prestado em contrato de terceirização.

10. Em primeiro plano, cumpre observar que o **conceito de preço mínimo** é bastante restrito. Nos editais da Câmara dos Deputados examinados por ocasião da auditoria, trata-se do **preço final ofertado pelo licitante, o qual, via de regra, é composto pelo salário do profissional que irá executar o serviço, pelos**



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

encargos legais pertinentes, custos incorridos e pela margem de lucro da empresa.

11. Consoante o magistério de Jessé Torres Pereira Junior (in: Comentários à lei de licitações e contratações da administração pública, 6ª ed., Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 434), "A redação original do inciso X, ao demandar a definição, no edital, de critério de aceitabilidade de preço, sugeria a ilação de que a Lei nº 8.666/93 afastava o preço-base como tipo de licitação (v. art. 45, I), mas o mantinha como critério aferidor da hipótese de desclassificação de propostas, a que alude o art. 48, II. A Lei nº 8.883/94 complementou a redação do inciso X vedando a 'fixação de preços mínimos, critérios estatísticos ou faixas de variação em relação aos preços de referência'. Ou seja, é viável que o edital estabeleça preço de referência, porém não poderá exigir que os preços cotados situem-se entre limites máximos e mínimos em torno dele. Constitui verdadeiro desafio a definição de critérios de aceitabilidade de preço diante das restrições insuladas no inciso X do art. 40." (grifei)

12. Ora, o **item serviço não é composto apenas pelo salário do empregado. Há outras variáveis que devem ser consideradas, como os custos diretos e indiretos incorridos pelo licitante, e a sua margem de lucro.** Nesse ínterim, entendo que **a prefixação de remuneração pretendida** por aquela Casa Legislativa **poderia ocorrer por meio do ajuste de um "salário-paradigma",** a ser pago a determinado profissional, **o que não significaria, a meu ver, a fixação de preço mínimo vedada** pela norma. Preço mínimo seria o todo, o item preço do serviço a ser contratado, comportando outros subitens, enquanto que tal salário, neste caso a **remuneração a ser paga pela contratada aos empregados, seria uma das variáveis do preço do serviço.**

13. Há, contudo, outros pontos que devem ser considerados no presente julgamento, como aduzido pelo recorrente. Trata-se da questão da proposta mais vantajosa e a satisfação do interesse público. **Reconheço que existe, sim, a possibilidade de aviltamento dos salários dos terceirizados e conseqüente perda de qualidade dos serviços, o que estaria em choque com satisfação do interesse público.** Nesse aspecto, no caso de uma contratação tipo menor preço, em que as empresas mantivessem os profissionais pagando-lhes apenas o piso da categoria, entendo que não seria razoável considerar, apenas como vantagem a ser obtida pela Administração, o menor preço. Livres de patamares salariais, os empregadores, de forma a maximizar seus lucros, ofertariam mão-de-obra com preços de serviços compostos por salários iguais ou muito próximos do piso das categorias profissionais, o que, per se, não garantiria o fornecimento de mão-de-obra com a qualificação pretendida pela Administração. Sob esse prisma, entendo que a qualidade e a eficiência dos serviços postos à disposição de órgãos públicos não pode ficar à mercê da política salarial das empresas contratadas.

14. Assim, **proposta mais vantajosa não significa apenas preço mais baixo.** Há que se considerar a tutela de outros valores jurídicos além do menor preço, como, por exemplo, o atendimento ao princípio da eficiência. Nada obstante, devo destacar que tal condição não abre caminho para contratação por qualquer patamar, como já ressaltado por esta Corte. O administrador continua obrigado a justificar os preços a que se propõe ajustar, e a demonstrá-los compatíveis também com as especificidades dos serviços que serão prestados e com os profissionais que irão executá-los.

15. Quanto à questão da aplicação dos princípios jurídicos, entendo de grande relevo o posicionamento apresentado pelo Exmo. Procurador-Geral do MP/TCU em outro processo, ao tratar de matéria distinta, e transcrito no relatório supra, no sentido de que a doutrina dominante atribui força normativa aos princípios e de que "As demandas sociais exigem respostas céleres que somente os princípios conseguem dar. Eles representam espaço normativo capaz de abarcar situações para as quais a lei não ofereceu previsão expressa. (...) Características como baixa densidade normativa, abstração, generalidade e fecundidade permitem aos princípios englobar casos que as normas não conseguem". Ora, está claro que o recorrente, ao apresentar suas razões, está em busca da tutela de princípios como o da eficiência, da razoabilidade, em contraponto à aplicação e interpretação



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

estaque do art. 40, inciso X, da Lei de Licitações.

16. Retornando ao tema central, julgo que **a fixação do salário a ser pago pela licitante também não se revestiria em obstáculo à competitividade do certame, visto que todas as empresas partiriam de um mesmo patamar para apresentar suas propostas, que poderiam estar diferenciadas no tocante a outros custos incorridos pelo empregador e à margem de lucro que este se dispuser a aceitar na composição do preço do serviço.** Por óbvio que nessas condições não haveria restrição à competitividade nem restaria prejudicada a possibilidade de seleção da proposta mais vantajosa, preservando-se, também, o interesse público, visto que por meio de um salário-paradigma poderiam ser contratados profissionais melhor qualificados.

17. Também não se pode olvidar que não compete a esta Corte de Contas interferir em questões privadas, de empregado e empregador, notadamente no que toca às garantias trabalhistas ou acordos coletivos. Entretanto, este Tribunal não pode ignorar o princípio da eficiência e o interesse público presente na contratação de mão-de-obra qualificada e na necessidade de se coibir a danosa rotatividade de mão-de-obra que tantos transtornos têm causado à Administração, além da conseqüente responsabilização trabalhista que tem recaído sobre os órgãos públicos contratantes, em razão do abandono dos empregados por seus empregadores, sem o devido pagamento de seus direitos e encargos, dadas as características peculiares das contratações com fins de terceirização.

18. Ante as considerações apresentadas, julgo que **a fixação do salário-paradigma**, como por exemplo, os valores já pagos em contratação anterior como remuneração aos empregados, atualizados, por certo, de forma a manter o poder aquisitivo dos valores ao tempo das respectivas contratações, **pode se constituir em um referencial**, como mencionado pelo ilustre administrativista citado no presente Voto, **servindo para balizar as ofertas dos licitantes e para garantir a continuidade, qualidade e eficiência dos serviços prestados**. Vale também frisar que o salário-paradigma é relativo aos valores recebidos pelo trabalhador, ser humano, não se confundindo com um valor de referência para coisas ou bens, como, por exemplo, o item serviço de um edital de licitação.

A contratação do tipo menor preço, sem estabelecimento de parâmetros considerados exequíveis, terá como consequência a imposição do pagamento do salário de piso da categoria ou algo muito próximo a isso, situação que inevitavelmente consistirá na perda de qualidade dos serviços e na inadequada satisfação do interesse público, principalmente considerando que o salário do atual contrato (CT nº 11/2017 - TCDF) está abaixo do praticado no mercado, mesmo estando acima do piso da Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria.

Frise-se que a qualificação técnico – profissional exigida para os postos de trabalho, a serem contratados pelo TCDF, é superior ao padrão mínimo de mercado, cuja remuneração mínima encontra-se prevista na Convenção Coletiva de Trabalho Convenção Coletiva de Trabalho 2020/2021, celebrada entre o Sindicato dos Trabalhadores de Empresas e Órgãos Públicos e Privados de Processamento de Dados, Serviços de Informática, Similares e Profissionais de Processamento de Dados do Distrito Federal (SINDPD/DF) e o Sindicato das Empresas de Serviços de Informática do Distrito Federal (SINDESEI/DF).

A pesquisa de preços, em contratações similares na Administração, pode balizar o



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

salário-paradigma aceitável para os postos de trabalho, sem com isso importar restrições à competitividade do certame, notadamente quando pretende-se contratar profissionais com elevado nível de qualificação e experiência. Tal procedimento, quando o perfil profissional exigido é superior ao da média de mercado, encontra respaldo nos seguintes precedentes do Tribunal de Contas da União, a saber:

Acórdão 1097/2019 Plenário (Representação, Relator Ministro Bruno Dantas)

Licitação. Orçamento estimativo. Preço. Salário. Convenção coletiva de trabalho. Terceirização. Cessão de mão de obra.

Admite-se, na contratação por postos de serviço, a fixação de salários em valores superiores aos pisos estabelecidos em convenções coletivas de trabalho, desde que observados os seguintes requisitos: i) justificativa técnica de que os serviços demandam, por suas características e particularidades, a execução por profissional com nível de qualificação acima da média; e ii) realização de 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.

Boletim de Jurisprudência TCU nº 265

Acórdão 2101/2020 Plenário (Pedido de Reexame, Relator Ministro Augusto Nardes)

Licitação. Orçamento estimativo. Preço. Terceirização. Convenção coletiva de trabalho. Cessão de mão de obra. Salário.

Admite-se, na contratação por postos de serviço, a fixação de salários em valores superiores aos pisos estabelecidos em convenções coletivas de trabalho, desde que observados os seguintes requisitos: i) justificativa técnica de que os serviços demandam, por suas características e particularidades, a execução por profissional com nível de qualificação acima da média; e ii) realização de 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.

Boletim de Jurisprudência TCU nº 323

Dessa forma, procedeu-se pesquisa de preços em outras contratações públicas no Distrito Federal com perfil profissional análogo ao que será exigido na nova contratação, obtendo-se os resultados constantes da tabela abaixo, que indicam os patamares salariais a serem fixados para a presente contratação, de forma a assegurar a manutenção do perfil técnico adequado à prestação dos serviços de tecnologia da informação a serem demandados.

Tabela 4 – Pesquisa de valores salariais no mercado público do DF para perfil técnico exigido e respectiva fixação do patamar a ser exigido na nova contratação.

Pesquisa Valor de Mercado dos Salários de Postos Equivalentes aos previstos no Termo de Referência									
Tipo de Posto	CT nº 35/2020 - TCU	STF - PE 127/2019	Senado Federal - CT 25/2017	Média	Mediana	Menor entre Média e Mediana	Valor Adotado		
Técnico em suporte	R\$ 2.937,99	R\$ 1.800,00	R\$ 2.529,00	R\$ 2.422,33	R\$ 2.529,00	R\$ 2.422,33	R\$ 2.422,33	R\$	2.422,33
Supervisor de Atendimento	R\$ 3.511,21	R\$ 3.000,00	R\$ 4.143,25	R\$ 3.551,49	R\$ 3.511,21	R\$ 3.511,21	R\$ 3.511,21	R\$	3.511,21



2.4 – Alinhamento entre a necessidade da contratação e os planos estratégicos do TCDF (PDTI ou Decisões CGTI).

Destaca-se que a iniciativa está prevista no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI desta Diretoria, nos objetivos estratégicos de TI “6 - Assegurar o adequado suporte de TI às áreas de negócio”; “7 - Prover soluções efetivas de TI nos processos organizacionais” e “12 - Promover a transparência e a inovação tecnológica por meio do uso da TI”.

2.5 – Demandas dos potenciais gestores e usuários da Solução de Tecnologia da Informação.

O conjunto de recursos tecnológicos sustenta toda atividade do TCDF. Os gestores e usuários demandam um bom funcionamento de toda estrutura, que precisa da constante atuação de profissionais para manutenção, configuração e evolução de equipamentos e sistemas que integram as atividades exercidas pelo Tribunal, não podendo a necessidade ser suprida diretamente pelos servidores do quadro, sob pena de prejuízo de uma infinidade de outras atividades prioritárias e estratégicas.

3 – ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS QUE RESOLVEM O PROBLEMA DE TI

3.1 – Características técnicas comuns às soluções procuradas para resolver o problema (solução geral)

Conforme já demonstrado, a contratação pretende manter o atendimento de 1º e 2º Nível de Suporte organizados por uma só contratada, com vistas a manter o bom e constante funcionamento da estrutura tecnológica, identificando-se as necessidades de intervenções e melhorias.

A contratação pretendida possui as seguintes alternativas e modelos que poderiam ser adotados:

1. Execução dos serviços pelo próprio quadro de servidores do TCDF;
2. Contratação em lote único baseada em Unidade Técnica de Serviço (UST);
3. Contratação em lote único baseada em Valor Fixo.



3.2 – Levantamento de alternativas que atendem às necessidades da contratação.

Primeiramente é importante justificar a necessidade de lote único, pois tratando-se de demanda de Tecnologia da Informação, seja ela iniciada por requisição do usuário de TI, seja deflagrada em virtude de um incidente de TI que pode ser identificado pelo próprio usuário de TI, é comum a necessidade de a execução dos serviços permear todos os níveis de atendimento. Assim, verifica-se a tênue sobreposição de atividades e responsabilidades entre os níveis, o que, no caso de uma contratação em lotes separados, pode levar a uma dificuldade de estabelecimento desses limites e, porventura, a uma frustração no atendimento das demandas de TI nos incidentes e requisições.

Segundo, salienta-se que não é possível que os servidores do quadro do TCDF assumam as atividades de suporte, portanto, restando as alternativas de terceirização em lote único baseada em UST ou em Valor Fixo.

Na contratação mediante UST convém destacar que tal medida representa a conversão de fatores de esforço (horas e/ou minutos) e complexidade envolvidos na execução das atividades, sendo tais elementos decompostos em atividades que formam o catálogo de serviços, que deve ser apto para compreender o máximo possível de demandas do Órgão, as quais serão remuneradas pela adoção de valores de referências para as UST relacionadas ao respectivo chamado. Este modelo, na prática, possui alto risco para execução do contrato, bem como maior grau de complexidade e de esforço da fiscalização e gestão contratual.

O alto risco para a execução contratual decorre da necessidade de que, em tempo de planejamento da contratação, sejam identificados todos os serviços técnicos possíveis e que, comumente, sejam postos em um rol como o Catálogo Técnico de Serviços de TI, com seu respectivo esforço, complexidade e procedente valor de UST. Entretanto, devido à enormidade de atividades possíveis dentro do ambiente de TI, devido à constante evolução tecnológica e à conseqüente atualização daquelas atividades, é um trabalho inglório a previsão da totalidade delas e, ainda que feito isso, certamente em pouco tempo, ainda durante a própria execução contratual, estaria o catálogo de serviços defasado.

**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Como alternativa, algumas Instituições públicas adotam a estratégia de vislumbrar a possibilidade de revisão do Catálogo de Serviços Técnicos e, para isso, buscam definir uma metodologia para que a revisão ocorra. Essa metodologia consiste em estimar o esforço das atividades técnicas, além de correlacionar sua complexidade com outras atividades semelhantes.

Essa metodologia, apesar de parecer promissora, traz para a contratação um custo de transação geralmente difícil de ser equacionado, pois, por meio dela, trabalhar-se-á com dois fatores subjetivos. São subjetivos, porque, para definição do esforço médio de execução da atividade, tomar-se-ia por base a execução realizada por um técnico capacitado que poderia ser mais ineficiente que um par seu com o mesmo nível de capacitação. Além disso, a própria complexidade estabelecida por correlação com outras poderia levar a opiniões divergentes e infrutíferas para essa correlação, podendo a Administração incorrer na indevida alteração do objeto contratual sem a prévia licitação.

O modelo de remuneração por UST, baseado no esforço de atividades técnicas de TI, demonstra ser de um alto custo operacional, além disso apresenta um alto custo administrativo, no tocante à fiscalização, pois, nesse caso, é preciso entrar num mérito extremamente aprofundado do que, de fato, foi ou não executado, e, caso o tenha sido, com qual qualidade aferida.

Todas as variáveis para remuneração por UST implicam constante risco à sustentabilidade do contrato, especialmente se o tomador possuir demandas recorrentes que mostram a constante sobreposição de níveis, obrigando o prestador a manter determinado quantitativo de funcionários disponíveis para o atendimento. Essa necessidade permanente da disponibilidade de mão de obra pode representar prejuízo à contratada em algumas circunstâncias práticas da execução contratual.

Por outro lado, a remuneração baseada em preço fixo pode agregar toda metodologia adotada na contratação por UST (conversão de fatores de esforço e complexidade), porém, inexistente risco de sustentabilidade ao contrato, além de implicar significativa redução do custo de risco operacional e administrativo.

Outra observação, a respeito da adoção do preço fixo, é a exigência de contrapartidas, uma vez que o pagamento não estará diretamente relacionado a resultados, de modo que usualmente são estabelecidos níveis mínimos de serviços exigidos (NSE),

**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

para que os resultados tenham impactos na remuneração pela via indireta da previsão de eventual glosa da fatura.

A Administração, em alinhamento à Decisão nº 6035/2015 - TCDF, praticou a contratação por preço fixo em detrimento da adoção de UST do contrato anterior, observando-se que tal modelo se mostrou satisfatório.

Considerando o exposto, restou demonstrada a necessidade da contratação em lote único para todos os níveis de serviço, bem como a adoção de preço fixo no modelo de remuneração, restando avaliar as seguintes proposições:

1. Nova contratação no mesmo modelo de estrutura, previsto no contrato nº 11/2017 – TCDF, com apenas acréscimo de 1 (um) posto de técnico em suporte;
2. Nova contratação promovendo reestruturação do modelo anterior em face das adequações que se mostraram necessárias na execução contratual.

Conforme já dito, a STI vinha trabalhando pela reestruturação do objeto contratual para que as necessidades atuais do TCDF fossem melhor e plenamente atendidas, de modo que a opção 2 seria a melhor alternativa. Todavia, considerando as limitações impostas pelo atual cenário epidemiológico da COVID-19 no Distrito Federal e respectivas medidas de restrição à circulação e aglomeração de pessoas (ex. Decreto Distrital nº 41874/2021 e Portaria TCDF nº 82/2021), resta a primeira opção como alternativa para contornar os riscos da manutenção do atual contrato.

3.3 – Exclusão por motivos técnicos de alternativas

Interessa à Administração manter boa prestação de serviços relacionada a sustentação dos seus recursos tecnológicos. O item 3 demonstra a necessidade de contratação por lote único, assim como a adoção de preço fixo como a mais adequada à realidade do TCDF.

Assim, imperiosa é nova contratação do serviço do suporte nos moldes propostos por esta STI, com atualização de preços baseados em pesquisa de mercados e na metodologia de orçamentação complexa², aplicável ao caso de terceirização de serviços

² Nessa metodologia o preço estimado é dado pela seguinte equação: **Preço = custo direto + impostos / contribuições sociais sobre o custo direto + despesas administrativas + lucro + impostos/ contribuições sociais sobre o faturamento (receita bruta).**

**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

com cessão de mão de obra.

3.4 – Análise econômica e jurídica da alternativa remanescente

A alternativa remanescente representa uma contratação com um custo mensal estimado em **R\$55.689,90** (cinquenta e cinco mil seiscentos e oitenta e nove reais e noventa centavos) e um custo anual estimado em **R\$668.278,80** (seiscentos e sessenta e oito mil duzentos e setenta e oito reais e oitenta centavos), compreendendo a alocação de 9 (nove) postos de trabalho: 1 (um) Supervisor de Atendimento e 8 (oito) Técnicos de atendimento, sem alteração de estrutura relevante, considerando o objeto já previsto no atual contrato de nº 11/2020.

A contratação atual possui uma despesa mensal no valor de **R\$36.915,11** (trinta e seis mil novecentos e quinze reais e onze centavos) e anual no valor de **R\$442.981,32** (quatrocentos e quarenta e dois mil novecentos e oitenta e um reais e trinta e dois centavos), sem considerar a última repactuação ainda não solicitada pela contratada, compreendendo 7 postos de trabalho: 1 Supervisor e 6 Técnicos atendentes.

O aumento de custos verificado se deve ao aumento do quantitativo de postos de técnico em suporte e à correção dos preços praticados pelo mercado, de modo que se cumpram as determinações legais contidas na Lei nº 8666/93, art. 7º, §2º, inciso II c/c Lei nº 10520/2002, art. 3º, inciso III c/c Decreto Distrital nº 39.453/2019, art. 2º, inciso II e art. 4º.

3.5 – Escolha do tipo de solução a contratar e justificativas

Por todo o exposto, é imperativo que uma única empresa tenha sobre si a responsabilidade dos procedimentos de execução, bem como demonstre ter conhecimento simultâneo dos subitens dos serviços em questão, para que possa responder com segurança e confiabilidade pelos resultados que lhe serão exigidos por meio do NSE.

4 – SOLUÇÃO ESCOLHIDA

4.1 – Do serviço

Todos os serviços executados no escopo desta contratação devem estar de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

O Supervisor de Atendimentos deve rever, analisar e propor recomendações para melhoria nos serviços com objetivo de alinhar esses com as necessidades de negócio, em razão de mudanças verificadas durante a execução do ajuste, diminuir a quantidade de incidentes e restaurar a operação dos serviços para o nível normal, ou seja, dentro dos níveis de serviços exigidos.

Nesse sentido, podem ser objeto de melhoria contínua, os seguintes aspectos:

- a) processos de gerenciamento de serviços;
- b) pessoas envolvidas nesses processos;
- c) os serviços, propriamente ditos;
- d) a tecnologia envolvida no serviço;
- e) os ativos de tecnologia da informação do Contratante.

As melhorias serão submetidas a testes e verificações de resultados obtidos com a implementação em relação aos níveis de serviço.

Ao longo da execução do ajuste, espera-se uma melhoria gradual e contínua na qualidade dos serviços, fruto das melhorias propostas e implementadas. Para essa finalidade, é importante o monitoramento dos indicadores de desempenho, análise de métricas e coleta de dados ao longo da prestação dos serviços para identificar oportunidades de melhorias em todos os processos de gerenciamento dos serviços.

O processo de gerenciamento de problemas consiste nas seguintes atividades:

- a) identificação;
- b) registro;
- c) classificação e agrupamento dos incidentes;
- d) priorização;
- e) investigação e diagnóstico;
- f) identificação de solução de contorno;



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

- g) identificação de erros conhecidos;
- h) resolução de problema;
- i) encerramento;
- j) revisão.

Cabe ainda destacar que o gerenciamento de problemas objetiva prevenir a ocorrência de incidentes recorrentes, ou mesmo minimizar o impacto daqueles que não podem ser prevenidos.

Importa ainda registrar que, nas disciplinas do ITIL, define-se como problema a causa de um ou mais incidentes, ou seja, muitos incidentes podem estar relacionados com o mesmo problema.

Na ocorrência de incidentes com causa em comum, pode haver o fechamento desses com uma solução de contorno, desde que ainda não se tenha disponível a resolução definitiva do problema, mediante prévia e expressa autorização da fiscalização do ajuste.

4.2 – Papéis e responsabilidades

A execução dos serviços contratados, por parte do Contratante, pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- **Gestor do Contrato**: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado pela autoridade competente;
- **Fiscal Técnico do Contrato**: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato, notadamente quanto à verificação da aderência dos serviços aos níveis mínimos exigidos, qualidade, apuração da quantidade UST para faturamento, emissão de relatórios gerenciais, emissão de atesto da prestação dos serviços e outros congêneres;
- **Fiscal Administrativo**: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, notadamente quanto à vigência, reajustes, apostilamentos, acréscimos, supressões, aditivos, gestão de contas vinculadas, conformidades legal,



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

fiscal e contábil, controle de saldos orçamentários e outros congêneres;

- **Preposto e seu substituto**: representante da Contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- **Supervisor de atendimentos**: responsável pela gestão de toda atividade de suporte de TI, compreendendo a supervisão e o monitoramento das atividades de atendimento a usuários de TI e da monitoração dos ambientes de TI, executado por profissional especializado, compreendendo a gestão de incidentes e problemas, conforme função descrita na ITIL. Por fim, cabe destacar as principais atividades a serem desempenhadas por esse profissional:
 - a) promover o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
 - b) coordenar equipes, elaborar e propor plano de execução dos serviços e organizar a alocação de turnos e de profissionais;
 - c) executar a supervisão dos serviços de suporte, realizando a triagem dos chamados abertos ainda não transferidos ou atribuídos no Service Desk;
 - d) acompanhar a pesquisa de satisfação de usuários sobre os serviços executados;
 - e) orientar a atuação da equipe em situações críticas de trabalho, dentro da metodologia ITIL, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
 - f) criar e manter documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos e administrativos dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários do TCDF;
 - g) elaborar e manter atualizados os scripts de atendimento e a base de conhecimento;
 - h) manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e fornecer ao TCDF, quando solicitado, cópia atualizada da documentação, esquemas e descrições, bem como do conteúdo da base;



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

- i) organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças, a fim de garantir a eficiência e eficácia do processo de gerência do ambiente;
- j) manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;
- k) elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de suporte;
- l) definir, em conjunto com a fiscalização do ajuste, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários;
- m) implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais sob sua supervisão;
- n) tratar os chamados abertos pelo sistema de gestão de chamados - Service Desk, quando da ocorrência de erros e problemas no ambiente de rede ou aplicações do TCDF, efetuando o agrupamento dos chamados referentes ao mesmo erro ou problema, de forma que todos possam ser fechados automaticamente quando da resolução do problema, atribuindo-se, nesses casos, o item definido no Catálogo de Serviços;
- o) propor a melhorias contínuas dos serviços contratados e sob a sua supervisão;
- p) avaliar, em conjunto com o Preposto, a necessidade de adequação da quantidade de técnicos alocados na prestação dos serviços;
- q) realizar atendimentos de suporte quando necessário.

- **Técnicos de suporte**: são os profissionais responsáveis pelo atendimento das demandas classificadas no catálogo de serviços. Entre as atribuições, destacam-se as seguintes:

- a) efetuar a substituição e remanejamento de módulos e equipamentos;
- b) substituir itens de suprimentos e manutenção de equipamentos em



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

geral;

c) realizar pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa etc.), excetuando-se os equipamentos em garantia;

d) instalar e configurar softwares nas estações de trabalho;

e) elaborar *scripts* e *packages*, e instalação de softwares;

f) efetuar a geração e aplicação de imagens de disco de computadores;

g) efetuar a execução e restauração de backup e procedimentos periódicos de rotina;

h) efetuar a elaboração de instruções de configuração e de operação de equipamentos e softwares;

i) realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas no sistema de gestão de chamados – *Service Desk*, na tentativa de solucionar o problema;

j) esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;

k) oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;

l) orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, política de segurança, produtos e serviços providos pelo Tribunal, com base em *scripts* de atendimento;

m) executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários do TCDF, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

n) receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

fechamento dos chamados no sistema;

o) atualizar a base de conhecimento, em virtude de mudanças verificadas no ambiente ou nas aplicações que tiver contato durante o atendimento, reportando sempre ao Técnico III quando o fizer;

p) esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática; e

q) efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de gestão de chamados - *Service Desk*;

r) zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks;

s) realizar o transporte físicos de equipamentos nas dependências do Contratante, em razão de solicitações efetuadas.

4.3 – Dos requisitos de qualificação e experiência da equipe técnica

Considerando o volume de serviços, a magnitude do parque computacional e dos serviços de TI do TCDF, bem como os processos de trabalhos e esforço operacional para manter a boa operação dos serviços de TI e o bom nível de atendimento, a empresa a ser contratada deverá compor sua Equipe Técnica com profissionais que se enquadrem nos perfis relacionados abaixo, sendo esses requisitos de qualificação necessários para garantir a qualidade técnica dos serviços executados:

- Técnico de Suporte:
 - a) nível médio completo;
 - b) experiência na área de suporte de TI;
 - c) certificação MD-100 ou superior.
- Supervisor:
 - a) nível superior em qualquer área de TI;



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

- b) experiência comprovada na função de Supervisor de Suporte de TI, compreendendo o 1º e 2º níveis de suporte técnico;
- c) certificação MD-100 ou superior;
- d) certificação ITIL v3 ou superior.
- e) certificação HDI SCTL (Support Center Team Lead).

4.4 – Dos requisitos legais da contratação

Consoante determina o art. 1º da Lei Distrital nº 4.794/2012, a futura contratada, em havendo condições técnicas, fica obrigada ao aproveitamento dos empregados vinculados à empresa antecessora, por ocasião do fim do Contrato nº 11/2017.

Com fulcro no que determina o art. 1º da Lei Distrital nº 4.799/2012, a futura contratada está obrigada ao fornecimento de plano de saúde aos funcionários alocados na prestação dos serviços objeto deste instrumento.

Ao teor do art. 2º da Lei Distrital nº 4.636/2011, as provisões de encargos trabalhistas relativas a férias, décimo-terceiro salário e multa do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS por dispensa sem justa causa, a serem pagas serão glosadas do valor mensal do contrato e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

Ainda nesse passo, os depósitos de que trata o caput devem ser efetivados em conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação – aberta em nome da futura contratada, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do contratante, respeitada a suspensão destas retenções no período de calamidade pública em decorrência da COVID-19, nos termos previstos na Lei nº 6.550/2020, que suspende temporariamente a retenção dos valores referentes às provisões de encargos trabalhistas dos contratos de terceirização, destinados à conta vinculada, de que trata a Lei nº 4.636/2011, durante todo o período de calamidade pública decretada pela CLDF (Decreto Legislativo nº 2.284/2020), ou seja, até 31 de dezembro de 2020.

Em complementação, em obediência ao art. 7º da mencionada Lei Distrital nº 4.636/2011, a assinatura do contrato de prestação de serviços entre o órgão contratante e a empresa vencedora do certame será precedida dos seguintes atos:

I – solicitação pelo órgão contratante, mediante ofício, de abertura de conta



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

corrente vinculada – bloqueada para movimentação – no nome da empresa, conforme disposto no art. 2º desta Lei, na forma do regulamento;

II – assinatura, pela empresa a ser contratada, no ato da regularização da conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação –, de termo específico da instituição financeira oficial que permita ao órgão contratante ter acesso aos saldos e extratos e vincule a movimentação dos valores depositados à sua autorização, na forma do regulamento;

III – autorização da futura contratada para que a conta vinculada somente seja movimentada após determinação do contratante.

Os depósitos em conta vinculada serão efetuados em conta a ser aberta no Banco de Brasília S/A – BRB, segundo determina o 6º do Decreto Distrital nº 34.649/2013.

4.5 – Dos requisitos de manutenção

Não se aplica, tendo em vista se tratar de contratação de serviço continuado.

4.6 – Dos requisitos de segurança

4.6.1 Do sigilo das informações:

A CONTRATADA estará compelida a obedecer à política de segurança da informação do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF) e não divulgar, sem autorização, as informações restritas ou confidenciais de propriedade do Órgão, em conformidade com as condições abaixo.

As informações a serem tratadas de forma sigilosa, restrita e confidencialmente são aquelas que, por sua natureza, são consideradas como de interesse restrito ou confidencial e não podem ser de conhecimento de terceiros, como por exemplo:

a) programas de computador, seus códigos-fonte e códigos-objeto, bem como suas listagens e documentações;

b) toda a informação relacionada a programas de computador existentes ou em fase desenvolvimento no âmbito da instituição e rotinas desenvolvidas por terceiros, incluindo fluxogramas, estatísticas,



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

especificações, avaliações, resultado de testes, arquivo de dados, versões “beta” de quaisquer programas, etc.;

c) documentos relativos à lista de usuários da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) e seus respectivos dados, armazenados sob qualquer forma;

d) metodologias e ferramentas de serviços, desenvolvidas pela STI;

e) parte ou totalidade dos modelos de dados que subsidiam os sistemas de informações da STI, sejam eles executados interna ou externamente;

f) parte ou totalidade dos dados ou informações armazenadas nas bases de dados, que subsidiam os sistemas de informações da STI, sejam elas residentes interna ou externamente;

g) objetivos e conteúdo de processos judiciais, administrativos, disciplinares, inquéritos, sindicâncias e de tomadas de contas especiais;

h) objetivos, conteúdos e resultados dos projetos de pesquisa e de bolsas destinadas ao desenvolvimento tecnológico;

i) objetivos e conteúdo de documentos, referentes a invenções ocorridas no âmbito dos mecanismos de fomento à ciência e tecnologia;

j) relatórios de atividades da instituição, de qualquer órgão interno, funcionário ou prestador de serviço enquanto não tornados públicos;

k) circulares e comunicações internas;

l) quaisquer processos ou documentos classificados como restritos ou confidenciais pelo Secretário da STI ou Chefias, por qualquer dos seus Gerentes de Projetos.

Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, a CONTRATADA não deverá divulgar a mesma, até que venha a ser expressamente autorizado, por escrito, por meio eletrônico ou impresso, pelo Secretário da STI.

Em hipótese alguma se interpretará o silêncio da STI como liberação de qualquer



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

dos compromissos ora assumidos.

A CONTRATADA obriga-se expressamente a:

- a) preservar a integridade e guardar sigilo das informações de que fazem uso, bem como zelar e proteger os respectivos recursos de processamento de informações;
- b) cumprir a política de segurança, sob pena de incorrer nas sanções disciplinares e legais cabíveis;
- c) utilizar os sistemas de informação da STI e os recursos a eles relacionados somente para os fins previstos pelas normas de segurança em vigor;
- d) manter o caráter sigiloso das senhas de acesso, aos recursos e sistemas da STI;
- e) não compartilhar, sob qualquer forma, informações confidenciais com outros que não tenham a devida autorização de acesso;
- f) responder por todo e qualquer acesso aos recursos de informática e dados da STI, bem como pelos efeitos desses acessos efetivados através do seu código de identificação ou outro atributo utilizado para esse fim;
- g) respeitar a proibição de usar, inspecionar, copiar ou armazenar programas de computador, lista de usuários e seus respectivos dados, cadastros e afins, modelos, etc.
- h) devolver, ao término da prestação dos serviços, inclusive, suas notas pessoais sob qualquer forma, se houver matéria sigilosa relacionada com a STI, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou tenham estado sob seu controle;
- i) zelar, enquanto o profissional estiver em função de Gerente, pelo cumprimento, por parte dos membros da equipe sob a sua gerência, das regulamentações descritas na política de segurança da informação do TCDF, acatando as cláusulas e condições do presente instrumento.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

4.7 – Dos requisitos sociais, ambientais e culturais

Não se aplica, tendo em vista se tratar de contratação de serviço continuado.

4.8 - Transição contratual

Deverá ser observado o CRONOGRAMA DE INSERÇÃO previsto no subitem 5.8.1.

4.9 - Contingenciamento em caso de interrupção contratual

No caso de interrupção contratual, uma vez esgotadas as etapas de penalidades e tentativas de manutenção do contrato, restará a rescisão e eventual contratação emergencial.

4.10 - Encerramento contratual

O encerramento contratual deverá ser precedido de Estudos Técnicos Preliminares e licitação para evitar a solução de continuidade.

4.11 – Resultados e benefícios a serem alcançados

Com a contratação são esperados os seguintes benefícios:

- a) Melhoria na qualidade do serviço de suporte ao usuário final de TI;
- b) Maior eficiência das atividades desenvolvidas pela STI;
- c) Maior satisfação dos usuários de TI do TCDF.

5 – DETALHAMENTO DOS REQUISITOS TECNOLÓGICOS DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

5.1 – Dos requisitos de arquitetura tecnológica

5.1.1 Do sistema de gestão de chamados - Resolve:

Os serviços serão solicitados por meio da abertura de chamados de suporte técnico em sistema de informação (Resolve – plataforma OTRS Open Source), provido pelo contratante para gerenciamento dos serviços.

Em caso de indisponibilidade do sistema de gestão de chamados, provido pelo contratante, as solicitações serão abertas por meio de ramal interno e, na sequência, far-se-á o registro do chamado no sistema de gestão de chamados – Service Desk – para realização do atendimento. Nesses casos, somente a partir do registro, serão aferidos os



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

níveis de serviços exigidos, independentemente da prestação dos serviços ter ocorrida nesse ínterim.

Os funcionários da contratada receberão orientação dos técnicos da Secretaria de Tecnologia da Informação do TCDF para operarem o sistema Resolve.

O Contratante irá prover equipamentos aos técnicos de suporte para acesso ao sistema Resolve, considerando que esses estarão alocados de forma contínua em suas dependências.

O sistema possuirá uma console de monitoramento dos chamados abertos, atribuídos ou não, apta a dotar o Supervisor de Atendimentos e Técnicos de Suporte de ferramentas para o gerenciamento dos chamados.

Esse sistema permitirá a elaboração de relatórios para composição do Relatório Mensal de Atividades.

O sistema emitirá ainda alertas aos usuários que tenham chamados conclusos sem o registro de avaliação da qualidade do atendimento.

Na tela de registro da avaliação da qualidade do atendimento, será possível ao usuário atribuir o chamado como inconcluso, dentro do prazo da garantia dos serviços, para que seja realizado novo atendimento sem custo para o Contratante.

O sistema permitirá a reabertura dos chamados conclusos para registro de novas soluções adotadas dentro do prazo de garantia dos serviços.

5.2 – Requisitos de implantação dos serviços

Os chamados de suporte técnico representam a solicitação formal de serviços de suporte à contratada e devem ser atendidos de acordo com os critérios e parâmetros aqui estabelecidos para execução dos serviços.

Os chamados de suporte técnico serão classificados por prioridade, dependendo do grupo de usuários, que serão devidamente identificados no sistema Resolve, conforme classificação a seguir:



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

I. Prioridade ALTA: integram esse grupo os usuários de TI ocupantes de cargos do alto escalão do TCDF;

II. Prioridade MÉDIA: integram esse grupo os ocupantes de cargos de chefia, direção, assessoria dentre outros;

III. Prioridade BAIXA: os demais usuários de TI que não façam parte dos grupos anteriores.

Os chamados de Prioridade Alta autorizam a suspensão da contagem do prazo de atendimento dos demais chamados em fila, caso não haja técnico disponível para atendimento.

Os chamados de Prioridade Média autorizam o estabelecimento de prioridade na fila de atendimento, sem, contudo, suspender a contagem do prazo de atendimento dos demais chamados.

Os chamados de Prioridade Baixa devem ser atendidos dentro dos Níveis de Serviços Exigidos, sob pena da Contratada incorrer em glosa na fatura caso não venha obedecê-los.

A fiscalização do ajuste fornecerá a lista de usuários de Prioridades Alta e Média.

5.3 – Dos requisitos de metodologia do trabalho

Após o registro do chamado no sistema de gerenciamento – Resolve, o Supervisor de Atendimentos, com auxílio dos Técnico de Suporte, ficará encarregado de realizar a triagem, para atendimento no prazo descrito no Catálogo de Serviços estabelecido em razão da criticidade e relevância da solução adotada.

Findo o atendimento realizado, os técnicos e analistas registrarão no sistema de gerenciamento de chamados – Resolve a solução adotada e mudará o status do chamado para concluso.

O sistema encaminhará um link de avaliação do chamado concluso para o cliente por e-mail, que deverá preencher um formulário de avaliação que conterà as seguintes indagações:

- Se o cliente considera o chamado resolvido;
- *Em caso positivo à questão anterior:*
 - Qual técnico realizou o atendimento;



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

- Como classifica o atendimento do técnico (parâmetros de 0 a 10 – onde 0 (zero) é insatisfeito e 10 extremamente satisfeito);
- Como avalia o tempo transcorrido do atendimento (parâmetros de 0 a 10 – onde 0 (zero) é insatisfeito e 10 extremamente satisfeito);
- Como avalia a solução aplicada (parâmetros de 0 a 10 – onde 0 (zero) é insatisfeito e 10 extremamente satisfeito);
- Como avalia, de forma geral, o atendimento prestado, incluindo os contatos do técnico e a solução aplicada (parâmetros de 0 a 10 – onde 0 (zero) é insatisfeito e 10 excelente);
- Campo descritivo subjetivo para preenchimento pelo cliente das razões pelas quais ele considerou avaliar cada item acima;
- *Em caso negativo à questão anterior.*
 - Qual técnico realizou o atendimento;
 - Campo descritivo subjetivo para preenchimento pelo cliente das razões pelas quais ele considerou não atendido.

Os resultados às indagações objetivas serão classificados e contabilizados, conforme as métricas descritas abaixo, quando o cliente informar que considerou o chamado atendido, seguindo-se a metodologia NPS⁴, adotada pela STI como melhor forma de apropriar e classificar tais respostas. Essas respostas serão agrupadas nos seguintes grupos de avaliação:

- Avaliação do Técnico;
- Noção subjetiva do Tempo de Atendimento prestado pelo Técnico;
- Avaliação da Solução Aplicada e
- Satisfação Geral do Atendimento e Solução Aplicada.

A médias das notas para cada grupo acima serão classificados entre as seguintes faixas:

- Detratores – 0 a 6

⁴ NPS - Esse tipo de pesquisa deve ser organizada em duas partes. A primeira refere-se a uma escala, de 0 a 10, que será usada para classificar a sua empresa. Já a segunda parte deve ser feita com uma pergunta de resposta aberta. Nela, o cliente deverá explicar a razão/motivo que o levou a dar a pontuação "x". Desenvolvida no início dos anos 2000 nos Estados Unidos pelo especialista Fred Reichheld, e depois adotada pela consultoria Bain & Company (*licenciadora da marca*), a metodologia NPS tem o objetivo de mensurar o grau de satisfação de clientes.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

- Passivos – 7 a 8
- Promotores – 9 a 10

Cabe ressaltar que atualmente, em função das operações em home-office impostas pelas restrições do COVID-19, os formulários de avaliações estão sendo utilizados para avaliações de toda a equipe, terceirizados e servidores da casa, que tão logo as restrições sejam finalizadas, tal formulário será utilizado exclusivamente para avaliação da equipe do Service Desk. Por conta dessa utilização, os resultados de desempenho estão com os índices abaixo dos índices amparados pelo contrato, contudo, estão sob monitoramento da STI que realiza as respectivas glosas, ou seja, descartando avaliações ruins restritas à equipe interna da casa, sem prejuízos à equipe do Service Desk.

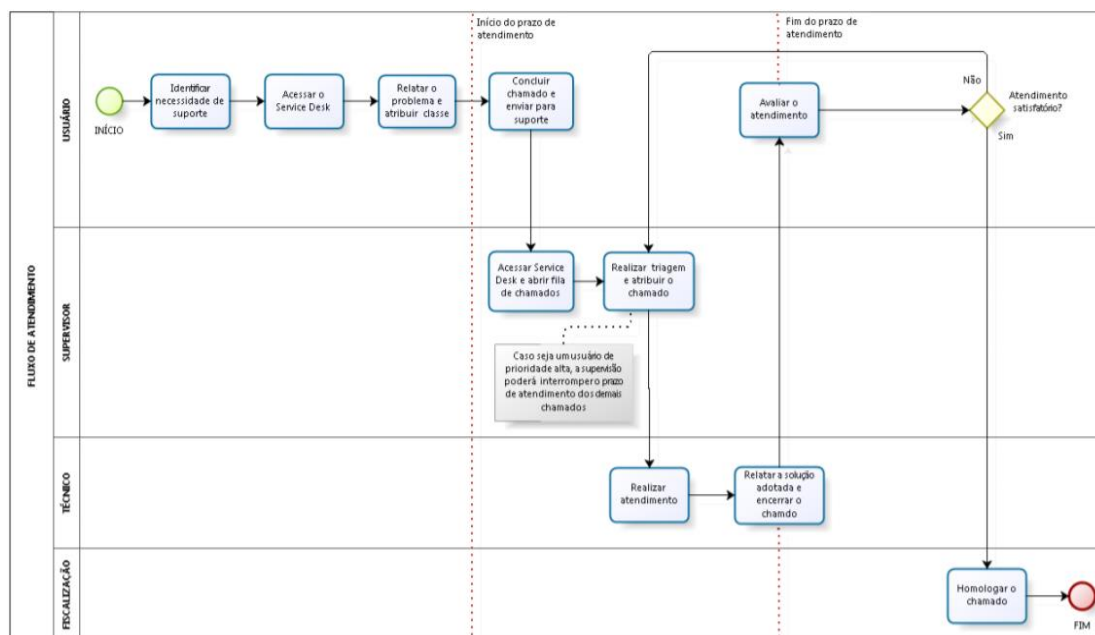
O Supervisor de Atendimentos fará contato telefônico com o usuário para registrar sua avaliação nos chamados conclusos com prazo superior a 48 horas sem o devido registro.

Os chamados concluídos e com o registro de avaliação da qualidade por parte dos usuários serão classificados de acordo com as categorias de chamados designadas no Catálogo de Serviços, em razão da solução adotada nos chamados, e comporão o Relatório Mensal de Atividades, que deverá ser elaborado pelo Supervisor de Atendimentos, e será objeto de homologação por parte da fiscalização do ajuste.

A homologação dos chamados conclusos e avaliados consistirá na verificação de conformidade da classificação com a designação das soluções consignadas no Catálogo de Serviços.

Para efeito de avaliação do nível de satisfação dos usuários (Constante da Tabela referente aos níveis de serviços exigidos - NSE), exige-se como meta que as médias das notas para cada grupo de avaliação no respectivo mês de apuração seja superior a 7 (sete), para fins de alcançar o percentual equivalente a 90% (noventa por cento) da meta exigida na citada Tabela.

O mapeamento do processo de atendimento observará o seguinte fluxo:


TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação
Tabela 4 – fluxo do atendimento das demandas


5.4 – Dos requisitos de garantia dos serviços

Os serviços prestados em cada chamado concluído contarão com garantia de 48 horas.

Nesse período, será aberta ao usuário a possibilidade de classificar o status do chamado para inconcluso e os serviços nele descritos serão refeitos com total transparência ao mesmo.

Após o refazimento dos serviços, o período de garantia aqui estabelecido será reiniciado, ou seja, o chamado contará com nova cobertura de garantia de 48 horas.

É importante destacar que durante o período de refazimento dos serviços, não será aplicado os níveis de serviços exigidos.

Os serviços executados e pagos que apresentem problemas ou incorreções por imperícia na execução, mesmo após o período da garantia aqui tratada, poderão ensejar a correção ou reexecução, a pedido da fiscalização do ajuste, dentro da vigência do contrato, sem qualquer ônus adicional para o Contratante.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

5.5 – Dos equipamentos e materiais a serem disponibilizados pela contratada e dos uniformes

Atualmente a STI já dispõe de infraestrutura (mobiliário, máquinas) adequadas à manutenção do serviço de suporte de 2º nível nas dependências do TCDF. Todavia, a Contratada deverá prover as seguintes ferramentas e equipamentos para execução dos serviços de suporte técnico de 2º nível:

Tabela 5 – material necessário para prestação dos serviços

Item	Ferramenta /Equipamento	Qtde	Justificativa/Usos
1	Aparelho multímetro	2	Medir tensão de voltagem de tomadas, verificar condutividade, ponto de rede etc.
2	Fone de cabeça (headset).	8	Equipamento de uso do técnico e supervisor de suporte para os atendimentos remotos.
3	Kit de chaves philips média de 8 peças	2	Utilizada para abertura de gabinetes de CPUs.
4	Kit de chaves de Fenda de 8 peças	2	Utilizada para remoção de peças durante a verificação de equipamentos.
5	Alicate pequeno de bico	2	Utilizado para remoção de peças durante a verificação de equipamentos.
6	Pinceis de 2" e 4 ^{1/2} "	2	Utilizado para limpeza de detritos no interior de impressoras.
7	HD externo USB de 1 Tb	2	Utilizado para realizar backup das estações de trabalho.
8	Borracha de látex (Branca)	4	Utilizado para realizar limpeza nas memórias RAM
9	Tablet	8	<p>Utilizado como apoio durante o atendimento presencial. Poderá ser disponibilizado uma só vez para toda vigência do contrato, incluída as prorrogações, desde que o sistema operacional esteja sempre atualizado.</p> <p>As especificações técnicas desses equipamentos devem atender, no mínimo:</p> <p>Processador Velocidade do Processador: 2GHz Tipo de Processador: Quad Core</p> <p>Conectividade Conector de Fone de Ouvido: Conexão 3.5mm Estéreo (Padrão P2) Wi-Fi: 802.11 a/b/g/n 2.4+5GHz</p> <p>Versão de Bluetooth: Bluetooth v4.2 Perfis de Bluetooth: A2DP, AVRCP, DI, HID, HOGP, HSP, OPP, PAN</p> <p>Memória RAM(GB):2 GB Memória Total Interna (GB)* :32 GB*</p> <p>Tela Tamanho (Tela Principal):8.0" (203,1 mm) Resolução (Tela Principal):1280 x 800 (WXGA) Tecnologia (Tela Principal):TFT Profundidade de Cor (Tela Principal):16M</p>


TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Item	Ferramenta /Equipamento	Qtde	Justificativa/Usos
			<p>Sistema Operacional Android 9.1 ou superior, devendo a contratada manter o sistema operacional sempre atualizado, mesmo que isso implique eventual substituição, no caso de impossibilidade de atualização.</p> <p>Baterias Capacidade da Bateria (mAh, Typical) 5100</p> <p>Especificações Físicas Dimensões (AxLxP, mm) 210.0 x 124.4 x 8.0</p> <p>Áudio e Vídeo Formato de Reprodução de Vídeo MP4, M4V, 3GP, 3G2, WMV, ASF, AVI, FLV, MKV, WEBM Resolução de Reprodução de Vídeo FHD (1920 x 1080) @30fps Formato de Reprodução de Áudio MP3, M4A, 3GA, AAC, OGG, OGA, WAV, WMA, AMR, AWB, FLAC, MID, MIDI, XMF, MXMF, IMY, RTTTL, RTX, OTA</p>

No mesmo sentido, a Contratada deverá prover, a cada semestre do ano vigente, os uniformes dos funcionários ocupantes dos postos de trabalho, conforme segue:

Tabela 6 – uniformes

Supervisor de Atendimentos ou Atendente de Suporte Técnico			
Tipo	Quantidade		Especificações
	Inicial	Semestral	
Masculino			
Camisa	02	02	Em algodão com gola polo, contendo o logotipo da CONTRATADA na parte da frente.
Calça	02	02	Tipo Jeans, com tecido de boa qualidade.
Par de meias	03	03	Tecido em algodão, poliamida e elastano, de boa qualidade.
Sapato ou Tênis	02	02	Tênis com amortecimento, em cor neutra
Feminino			
Camisa	02	02	Em algodão com gola polo, contendo o logotipo da CONTRATADA na parte da frente.
Calça	02	02	Tipo Jeans, com tecido de boa qualidade.
Sapato ou Tênis	02	02	Tênis com amortecimento, em cor neutra.
Par de meias 3/4	03	03	Tecido em algodão, poliamida e elastano, de boa qualidade.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

5.6 – Do catálogo de serviços

As demandas serão distribuídas e classificadas nos termos do catálogo a seguir:

Tabela 7 – Catálogo de Serviços

Item	Categoria	NSE (min)	Descrição dos serviços
1	I	60	Apoiar o usuário em softwares homologados e instalados nas estações de trabalho ou notebook, por solicitação.
2	I	60	Apoiar o usuário na utilização da rede wifi do CONTRATANTE, por solicitação.
3	I	60	Apoiar o usuário na utilização de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, nobreak, estabilizador etc.), por solicitação.
4	I	60	Apoiar o usuário na utilização do e-mail corporativo (configuração de assinaturas, criação de filtros, importação e exportação de conteúdos, encaminhamento de mensagens e etc.), por solicitação.
5	I	60	Apoiar o usuário no uso e configuração de multifuncional, por solicitação.
6	I	60	Apoiar o usuário no uso e configuração de scanners, por solicitação.
7	I	60	Apoiar usuários na operação de sistemas externos (SIGGO, SIGRH, SIAPE, SERPRO etc.), por solicitação.
8	I	60	Apoiar usuários na operação de sistemas institucionais do TCDF, por solicitação.
9	I	60	Atribuição de endereço IP no servidor DHCP, por equipamento (estação de trabalho, impressora, multifuncional etc.).
10	I	60	Atualização de programas já instalados, por solicitação.
11	I	60	Configuração de ambiente de trabalho (mapeamento de impressoras, unidade de rede, atalhos de desktop, aparência, sons e etc.), por estação.
12	I	60	Configuração de todos os drivers de hardware e periféricos nas estações de trabalho ou notebooks, por estação.
13	I	60	Criação de perfil do usuário na estação de trabalho ou notebook corporativo, incluindo a configuração do proxy para acesso à internet, ferramentas de gerenciamento de desktop, mapeamento de impressoras locais e na rede, unidades de rede e etc., por solicitação.
14	I	60	Instalação do conjunto de macros do BrOffice e do Microsoft Word, por instalação e estação de trabalho.
15	I	60	Instalação, configuração e atualização de plugins homologados (java, flash, módulos de segurança de bancos etc.) nas estações de trabalho e notebooks, por solicitação e estação de trabalho.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Item	Categoria	NSE (min)	Descrição dos serviços
16	I	60	Instalar, reinstalar ou desinstalar softwares e aplicativos disponibilizados ou homologados pelo TCDF nas estações de trabalho ou notebooks, por solicitação e estação de trabalho.
17	I	60	Limpeza de detritos e remoção de excertos de papéis no interior de impressoras e multifuncionais, por solicitação.
18	I	60	Prestar informações a respeito da política de segurança do CONTRATANTE, por solicitação.
19	I	60	Realização de backups de arquivos e dados em mídias, dispositivos de armazenamento, unidade de rede, por solicitação.
20	I	60	Realizar a configuração de programas e sistemas pré-instalados, por solicitação.
21	I	60	Remoção de equipamento no servidor DHCP para liberação de endereço, por equipamento.
22	I	60	Restauração de backups de arquivos e dados, por solicitação.
23	I	60	Substituição de toner, cilindro ou fusor de impressoras e multifuncionais, por equipamento.
24	I	60	Substituição ou instalação de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, nobreak, estabilizador etc.) nas estações de trabalho e notebooks, incluindo a configuração de drivers, calibração ou outros, por solicitação.
25	II	120	Acompanhamento de garantia em equipamentos (estações de trabalho, impressora, multifuncionais, scanners, projetores etc.), incluindo a abertura do chamado, o acompanhamento, o escalonamento e a devolução do equipamento ao local de origem, quando aplicável, por equipamento.
26	II	120	Adicionar estações de trabalho aos servidores AD, DNS, DHCP, antivírus e SCCM, por estação de trabalho/notebook.
27	II	120	Apoio técnico a prestadores de serviços afetos à tecnologia da informação, contratados pelo CONTRATANTE, por solicitação.
28	II	120	Atualização de versões do sistema operacional das estações de trabalho e notebooks, por equipamento.
29	II	120	Bloqueio, desbloqueio, troca de senha, mudança de grupo (UO) e manutenção de conta de usuário cadastrado no SIGA e/ou AD, por usuário.
30	II	120	Cadastro de conta no servidor de e-mail, por usuário.
31	II	120	Configuração de recursos de digitalização em scanners e multifuncionais, por solicitação



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Item	Categoria	NSE (min)	Descrição dos serviços
32	II	120	Configuração de recursos de rede no perfil do usuário (proxy, IP, unidades de rede, impressoras etc.), por solicitação.
33	II	120	Configurar estação de trabalho ou notebook para acesso a sistemas externos de interesse do TCDF, por solicitação.
34	II	120	Dar suporte técnico presencial aos usuários de dispositivo móvel (smartphone, tablet, ultrabook e outros) corporativo, incluindo a configuração para acesso a recursos da rede do CONTRATANTE, por solicitação.
35	II	120	Instalação de imagens de estações de trabalho e notebooks, compreendendo a instalação do sistema operacional, softwares básicos, suíte de aplicativos de escritório, navegadores web, plugins e etc., contidos na imagem, configuração da mesma na rede (AD, DNS, DHCP, SCCM, antivírus etc.) incluindo o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE para retirada e devolução quando aplicável, por estação/notebook.
36	II	120	Instalação de projektor multimídia , em razão de mudança de local ou realização de evento, incluindo a desinstalação, reinstalação, configuração e o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE, por solicitação.
37	II	120	Instalação do software de antivírus nas estações de trabalho e notebook corporativo, por equipamento.
38	II	120	Manutenção corretiva em sistemas operacionais para resolução de problemas de funcionamento nas estações de trabalho e notebooks (desfragmentação de disco, correção de registro do Windows, instalar ou rodar programas de melhoria de desempenho etc.), por solicitação.
39	II	120	Mudança de local (sala, andar, edifício etc.) de scanners de mesa , incluindo a desinstalação, reinstalação, configuração e o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE, por solicitação.
40	II	120	Mudança de local de estações de trabalho (constituída de, no mínimo, CPU, monitores, teclado, mouse, cabos etc.), incluindo a configuração (IP/DHCP) e o transporte físico nas dependências do Contratante, por estação de trabalho.
41	II	120	Mudança de local de impressoras ou multifuncionais , incluindo a desinstalação, reinstalação, configuração e o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE, por solicitação.
42	II	120	Realizar serviço de recuperação de dados em discos rígidos e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitem de recuperação, por solicitação.
43	II	120	Reiniciar serviço de rede, que esteja inoperante, por solicitação.


TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Item	Categoria	NSE (min)	Descrição dos serviços
44	II	120	Replicação de mídias de CD/DVD, com mídias e equipamento fornecidos pelo CONTRATANTE, por solicitação.
45	II	120	Substituição de estação de trabalho, incluindo o transporte físico e as configurações nos servidores AD, DNS, DHCP, SCCM, antivírus, por estação.
46	II	120	Substituição de impressoras ou multifuncionais em razão de defeito, troca ou outras situações correlatas, compreendendo o transporte, instalação, configuração (IP/DHCP), por equipamento.
47	II	120	Verificação preventiva ou corretiva, limpeza, recuperação ou remoção de vírus nas estações de trabalho ou notebook, por solicitação.
48	III	240	Apoio técnico para acompanhamento em tempo integral durante as sessões plenárias, incluindo a montagem e o transporte de equipamentos, com duração prevista de 4 a 6 horas, por sessão.
49	III	240	Apoio técnico para acompanhamento em tempo integral durante eventos, incluindo a montagem e o transporte de equipamentos, com duração prevista de 4 a 6 horas, por evento.
50	III	240	Montagem e desmontagem de equipamentos e periféricos de informática (computador, notebook, projetor, tela, monitores de LCD e webcams) incluindo seu transporte nas dependências do CONTRATANTE, por solicitação.
51	III	240	Realizar diagnóstico de problemas de serviços de rede que não estejam documentados e que não tenham uma solução conhecida, devendo ter sua resolução documentada através de roteiro, podendo ser criada a subdemanda para a criação de documento detalhado, por ocorrência.
52	III	240	Resolução/diagnóstico de problemas desconhecidos, afetos às estações de trabalho, notebooks, impressoras, multifuncionais, scanners, que não esteja documentado e que não tenha uma solução conhecida, devendo ter sua resolução documentada através de roteiro, por ocorrência.
53	III	240	Revisão periódica nas impressoras de área comum incluindo Reposição de Papel
54	III	240	Resolução/diagnóstico de problemas desconhecidos, correções de Bugs PaperCut.
55	III	240	Cadastrar e configurar as impressoras no PaperCut de acordo com a instrução fornecida pelo Contratante.
56	III	240	Apoiar o usuário na utilização dos portais e Sites (Essa solicitação necessita de agendamento).
57	III	240	Alterações nos portais por solicitação (WordPress) de acordo com a instrução fornecida pelo Contratante.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Item	Categoria	NSE (min)	Descrição dos serviços
58	III	240	Apoiar o usuário na utilização dos portais e Sites (Essa solicitação necessita de agendamento – ambiente WordPress).
59	III	240	Resolução/diagnóstico de problemas desconhecidos, correções de Bugs WEB (Portais e Sites – ambiente WordPress).
60	III	240	Criar páginas / Portais Web (ambiente WordPress) de acordo com a instrução fornecida pelo Contratante.
61	III	240	Liberar acesso mediante solicitação do Gestor da unidade (ambiente WordPress) de acordo com a instrução fornecida pelo Contratante.
62	III	240	Manutenção corretiva ou evolutiva (ambiente WordPress) de acordo com a instrução fornecida pelo Contratante.

5.8 – Dos requisitos temporais

5.8.1 Dos prazos gerais:

O prazo de execução e vigência do contrato será de doze meses, prorrogável por igual período, caso haja interesse da Administração, até o limite máximo de sessenta meses, desde que mantidas as mesmas condições exigidas na habilitação, nos termos do inc. II do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.

A contratada deverá observar, para início da prestação dos serviços, o CRONOGRAMA DE INSERÇÃO abaixo, onde serão repassadas informações, conhecimentos e disponibilização da infraestrutura necessária ao início da execução dos serviços:

Tabela 8 – cronograma de inserção

Ordem	Ação	Responsável(eis)
1º	<p>Assinatura do contrato.</p> <ul style="list-style-type: none"> A CONTRATADA efetuará a entrega da lista nominal de profissionais certificados, acompanhada de transcript e/ou cópia de certificados, que estarão, obrigatoriamente, vinculados à execução dos serviços contratados, logo após a assinatura do instrumento 	CONTRATANTE / CONTRATADA



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Ordem	Ação	Responsável(eis)
	contratual.	
2º	<p>Reunião inicial.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Logo após o recebimento da Convocação para assinatura do instrumento contratual, será agendada e realizada a reunião inicial com a presença dos servidores designados para a fiscalização do contrato, do representante legal e do preposto da empresa CONTRATADA. · A CONTRATADA deverá entregar, devidamente assinados: a) o Termo de Compromisso de Sigilo; b) o Termo de Ciência; c) Carta de Apresentação do Preposto e seu Substituto eventual. · Nesta reunião, será feito o alinhamento das expectativas contratuais, esclarecidas as questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato. · Os ajustes serão formalizados em Ata com assinatura dos participantes. 	CONTRATANTE / CONTRATADA
3º	<p>Início oficial da prestação dos serviços.</p> <ul style="list-style-type: none"> · O início da prestação dos serviços se dará no mesmo momento do início da vigência do instrumento contratual. 	CONTRATADA

Os serviços serão prestados em dias úteis e pagos mensalmente, mediante apresentação de nota fiscal, acompanhada do Relatório mensal de Atividades, devidamente aprovados e atestados pela fiscalização do ajuste.

O pagamento dar-se-á em até 15 úteis da apresentação da nota fiscal após a devida atestação e regular liquidação.

5.8.2 Dos níveis de serviços exigidos (NSE):

Com o objetivo de aferir a qualidade, o desempenho e a disponibilidade da prestação dos serviços, adotar-se-á níveis de serviços exigidos, a partir do estabelecimento de critérios objetivos e mensuráveis para avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

Os indicadores de avaliação e suas respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço e expressos em determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório mensal de atividades, apresentando-o ao TCDF até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

Devem constar desse relatório, entre outras informações, os chamados conclusos e homologados no período, os indicadores/metras de níveis de serviços exigidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório serão definidos pelas partes.

Os indicadores/metras estabelecidos nesse documento definem os níveis de serviços inicialmente exigidos, que devem ser cumpridos pela CONTRATADA.

Os primeiros 90 (noventa) dias, após o início da execução dos serviços, serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual os níveis de serviços acordados podem ser flexibilizados por acordo das partes, até o percentual de +/-10%.

A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de níveis de serviços poderão ser revistos mediante termo formal entre a fiscalização do ajuste e o preposto da contratada, acompanhados das devidas justificativas que ensejaram as alterações propostas.

Inicialmente, ficam estabelecidos os seguintes indicadores e respectivas metas para verificação mensal:


TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação
Tabela 9 – níveis de serviços exigidos - NSE

Item	Descrição	NSE (em minutos)	Percentual de eventos resolvidos dentro do prazo (*)	Meta exigida	Percentual a ser glosado da fatura em caso de descumprimento da meta exigida
1	Chamados de Categoria I	60	%	>= 75%	1%
2	Chamados de Categoria II	120	%	>= 75%	2%
3	Chamados de Categoria III	240	%	>=95%	3%
4	Nível de Satisfação dos Usuários	n/a	%	>= 90%	3%

(*) Fórmula de cálculo dos índices dos itens 1, 2 e 3: (chamados atendidos no prazo do NSE em exame) / (Total de chamados do NSE em exame do período) * 100.

(**) Para o item 4 observar o disposto no item 5.3 deste ETP.

Convém destacar que, na apuração dos indicadores, adotar-se-ão os seguintes critérios:

- a) a meta exigida representa o limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) que deve ser alcançado pela contratada para cada um dos indicadores;
- b) os NSE's estabelecidos para os itens 1, 2 e 3 referem-se ao prazo em minutos para a conclusão do chamado, cuja apuração é realizada da dedução da data, hora, minutos e segundos do encerramento do chamado deduzido de sua abertura;
- c) como os serviços contemplam numa mesma prestação o suporte técnico de 1º nível, que é responsável por registrar, realizar a triagem e fazer os



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

primeiros esforços para a solução do chamado, será dada a tolerância de 15min para a realização da triagem do chamado pelo Supervisor de Atendimento;

d) para efeitos da aferição dos indicadores acima, consideram-se como solicitações aqueles chamados abertos, conclusos e homologados dentro do período;

e) nos chamados em que haja mais de um item do Catálogo de Serviços, o NSE será aquele do item de maior categoria, sendo vedada a soma de seus prazos.

f) o descumprimento dos indicadores dos NSE enseja a redução do valor mensal devido no percentual indicado na tabela 9 por item do NSE descumprido.

g) O percentual total mensal ser glosado da fatura **não** ultrapassará o montante de 9% (nove por cento). Em caso de descumprimento reiterado dos NSE, por três meses consecutivos, poderá ser aplicado, além do disposto na letra "f", as sanções previstas em contrato, observando-se nessa última hipótese o direito a ampla defesa e contraditório.

A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de níveis de serviços poderão ser revistos mediante termo aditivo.

Em caso de necessidade de acionamento de garantia de fábrica dos equipamentos de TI, poderá haver suspensão de contagem de prazos para chamados/incidentes que necessitem de providência por parte do fabricante, desde que a contratada comprove que efetuou todos os esforços necessários junto ao fornecedor / fabricante para a solução de pendências, uma vez que a contratada será responsável pela abertura e acompanhamento de chamados junto ao fornecedor / fabricante e deve efetuar as gestões necessárias para priorizar, classificar ou reescalonar o chamado, de modo a resolver o problema no menor tempo possível.

O prazo de solução dos chamados poderá ser prorrogado, a critério exclusivo do contratante, caso a contratada apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao seu controle e impedem a solução do



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

chamado no tempo estabelecido. Nos casos de chamados de prioridade ALTA, as justificativas devem ser apresentadas por meio de relatório de impacto.

5.8.3 Da disponibilidade dos serviços:

Os serviços de suporte aos clientes de TI do TCDF, considerando todos os serviços e sistemas que o compõem, deverão estar disponíveis de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h (12 horas por dia).

O contratante poderá, eventualmente, solicitar à contratada a disponibilização de apoio aos usuários ou efetuar mudanças planejadas no parque tecnológico do TCDF nos dias de sábados, domingos e feriados. Nessas situações, os horários do plantão e a estimativa de usuários que necessitarão de apoio e/ou serviços a serem realizados serão previamente comunicados à contratada, a fim de que se avalie a força de trabalho necessária, sem implicar em custos extras para o contratante (compensação de horas), nem prejuízo do pagamento devido pelos serviços executados na forma deste instrumento.

5.8.4 Das penalidades:

As penalidades serão definidas em minuta de contrato, que acompanhará o Termo de Referência.

6 – ORÇAMENTO DA SOLUÇÃO A CONTRATAR

6.1 Orçamento detalhado

Tabela 10 - Orçamento para solução

Item	Qtd	und	Especificação	Valor unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	12	Mês	Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico, remoto e presencial, a clientes de soluções de tecnologia da informação no Órgão, abrangendo atividades de execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações utilizando as práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library -ITIL orientado por requisitos de níveis de serviços.	55.689,90	668.278,80



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

- Disponibilidade orçamentária

Segundo Informações obtidas junto à Secretaria de Contabilidade, Orçamento e Finanças (SECOF), há previsão orçamentária suficiente para suportar os gastos estimados com a presente contratação.

6.2 – Dos anexos relativos aos custos da contratação

O orçamento complexo para os serviços a serem contratados, contendo as planilhas de custos unitários diretos e resumo dos preços dos serviços com o detalhamento do BDI, consta do Termo de Referência dos Serviços e de planilha no formato *excel*, associada aos autos do Processo nº 00600-00002220/2021-32.

6– AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO PARA VIABILIZAR A EXECUÇÃO CONTRATUAL

6.1 NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DE INFRAESTRUTURA:

6.1.1 TECNOLÓGICA:

Não haverá necessidade de investimento adicional na infraestrutura tecnológica.

6.1.2 REDE ELÉTRICA:

Não serão realizadas adequações.

6.1.3 LOGÍSTICA:

Serão adequados apenas os espaços e estações de trabalho para acomodar os novos profissionais dentro da nova estrutura de prestação de serviços.

6.1.4 LEIAUTE:

Não serão realizadas adequações.

6.1.5 MOBILIÁRIO:

Serão feitas alterações pontuais pequenas.

6.1.6 OUTRAS ADEQUAÇÕES:

Não haverá.

6.1.7 RECURSOS MATERIAIS:

Não haverá necessidade de outros recursos materiais.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

6.1.8 RECURSOS HUMANOS:

Os servidores da área requisitante e técnica participarão das etapas previstas no cronograma de inserção, bem como irão compor a equipe de gestão e fiscalização da execução contratual.

7- ANÁLISE DE RISCOS

7.1 Cumprindo com o disposto no artigo 9º e 13 da Instrução Normativa nº 04, de 2014, serão analisados os riscos⁵ inerentes a três situações distintas relacionadas a este processo de contratação, originando os subsequentes eventos:

7.1.1 Fases do planejamento da contratação

- 7.1.1.1. Equívocos na descrição do objeto.
- 7.1.1.2. Elaboração falha da estimativa.
- 7.1.1.3. Erros materiais/formais no Termo de Referência.
- 7.1.1.4. Descontinuidade dos equipamentos.

7.1.2 Fases da seleção do fornecedor:

- 7.1.2.1. Morosidade no processo licitatório.
- 7.1.2.2. Improriedades no processo licitatório.
- 7.1.2.3. Fracasso do processo licitatório.

7.1.3 Fases da Contratação:

- 7.1.3.1 Não assinatura do contrato.
- 7.1.3.2 Atraso no fornecimento do objeto.
- 7.1.3.3 Equipamentos não possuem funcionalidades exigidas.
- 7.1.3.4 Inexecução total do contrato.
- 7.1.3.5 Inexecução parcial do contrato.

⁵ Risco: (1) "possibilidade de perigo, incerto mas previsível, com ameaça de dano a pessoa ou a coisa" - Michaelis, disponível em <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=risco>>; (2) "a probabilidade de acontecer uma situação adversa ou dano e as consequências deste mesmo" - EUFIC, disponível em: <<http://www.eufic.org/article/pt/seguranca-e-qualidade-alimentar/comunicacao-deriscos/artid/O-que-e-a-analise-de-risco/>>.


TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação
7.2 DESCRIÇÃO DAS PROBABILIDADES E IMPACTOS
Tabela - risco de ocorrência de eventos⁶.

Probabilidade (Risco referencial)	OBSERVAÇÕES
Alta	A probabilidade de ocorrer é grande.
Média	As chances de ocorrer ou não são equivalentes.
Baixa	A probabilidade de ocorrer é pequena.

Tabela - avaliação do impacto.

Impacto	OBSERVAÇÕES
Muito grande	Perda do recurso orçamentário; má aplicação de recursos públicos; indisponibilidade de todos os serviços ou perda de dados.
Grande	Perda do processo licitatório; degradação crítica do desempenho, indisponibilidade ou falhas graves em vários serviços, em algum(ns) serviço(s) essencial(is) ou equipamentos.
Moderado	Degradação moderada do desempenho ou falhas contornáveis de alguns serviços ou equipamentos, em um serviço essencial ou equipamentos.
Pequeno	Degradação leve do desempenho ou falhas contornáveis em serviços ou equipamentos não essenciais.
Muito pequeno	Degradação leve do desempenho em um serviço não essencial ou no fornecimento de produtos ou equipamentos.

7.3 ANÁLISE QUALITATIVA DOS RISCOS
7.3.1 – FASES DO PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO
Tabela 1 – Equívocos na descrição do objeto

RISCO - EQUÍVOCOS NA DESCRIÇÃO DO OBJETO	
(X) PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
() SELEÇÃO DO FORNECEDOR	
() CONTRATAÇÃO	
PROBABILIDADE	() ALTA (X) MÉDIA () BAIXA
IMPACTO	() MUITO GRANDE () GRANDE () MODERADO (X) PEQUENO () MUITO PEQUENO
DANO – CONSEQUÊNCIA	
1	Atraso na realização da contratação pleiteada.
2	Obsolescência de equipamentos ou serviços descontinuados.

⁶ Adaptado de “Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação” v. 1.0, 2012; Tribunal de Contas da União. Disponível em <<http://www.tcu.gov.br>>.


TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

ITEM	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
1	Realização de pesquisa intensa no mercado.	Integrante Requisitante Integrante Técnico
ITEM	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1	Análise das impugnações dos Editais para as devidas corretivas.	Integrante Requisitante Integrante Técnico
2	Pesquisa no mercado.	
CAUSAS (FONTE + VULNERABILIDADES)		
1	Pessoal - Não observância dos requisitos mínimos do equipamento ou serviço.	
2	Pessoal - Ausência de pesquisa no mercado potencial das melhores práticas e produtos.	
3	Processo - Ausência de um Manual de Produtos e Serviços de Tecnologia da Informação.	

Tabela 2 – Elaboração falha da estimativa.

RISCO - ELABORAÇÃO FALHA DA ESTIMATIVA		
(X) PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO () SELEÇÃO DO FORNECEDOR () CONTRATAÇÃO		
PROBABILIDADE	() ALTA (X) MÉDIA () BAIXA	
IMPACTO	() MUITO GRANDE (X) GRANDE () MODERADO () PEQUENO () MUITO PEQUENO	
DANO – CONSEQUÊNCIA		
1	Atraso na realização da contratação pleiteada.	
2	Contratação superfaturada	
3	Atraso na realização da elaboração da estimativa.	
ITEM	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
1	Pesquisa, análise e estudo de preços praticados no mercado.	Integrante Requisitante Integrante Técnico
2	Constar preços públicos na estimativa de produtos e serviços de Tecnologia da Informação a serem contratados.	
ITEM	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1	Análise das impugnações dos Editais e as devidas corretivas.	Integrante Requisitante Integrante Técnico
2	Pesquisa no mercado, quanto aos preços praticados.	
CAUSAS (FONTE + VULNERABILIDADES)		
1	Pessoal - Não atendimento do mínimo de 3(três) orçamentos para estimado.	
2	Processo - Ausência de preços públicos	
3	Processo - Ausência de um Catálogo de fornecedores vinculado ao Manual de Produtos e Serviços de TI	

RISCO - ERROS MATERIAIS/FORMAIS NO TERMO DE REFERÊNCIA	
(X) PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO () SELEÇÃO DO FORNECEDOR () CONTRATAÇÃO	
PROBABILIDADE	() ALTA () MÉDIA (X) BAIXA
IMPACTO	() MUITO GRANDE () GRANDE (X) MODERADO () PEQUENO () MUITO PEQUENO


TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

DANO – CONSEQUÊNCIA		
1	Retrabalho e atraso na realização da contratação pleiteada.	
2	Atraso na realização da contratação pleiteada.	
ITEM	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
1	Estabelecer no Termo de Referência / Projeto Básico que haja suporte técnico e manutenção para os equipamentos adquiridos	Integrante Requisitante Integrante Técnico Integrante Administrativo
2	Realização de interações com os demais setores do TCDF para elaboração dos Termos de Referência e Projetos Básico e demais documentos necessários ao processo.	
ITEM	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1	Análise das impugnações dos Editais e as devidas corretivas.	Integrante Requisitante Integrante Técnico
CAUSAS (FONTE + VULNERABILIDADES)		
1	Pessoal - Não atendimento a estrutura formalizada dos documentos	
2	Processo - Elaboração do Termo de Referência e Projeto Básico sem interação com outros setores.	

Tabela 3 – Descontinuidade da garantia dos equipamentos.

RISCO - DESCONTINUIDADE DA GARANTIA DOS EQUIPAMENTOS DURANTA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS		
(X) PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO () SELEÇÃO DO FORNECEDOR () CONTRATAÇÃO		
PROBABILIDADE	() ALTA () MÉDIA (X) BAIXA	
IMPACTO	() MUITO GRANDE () GRANDE (X) MODERADO () PEQUENO () MUITO PEQUENO	
DANO – CONSEQUÊNCIA		
1	Inexistência de garantia nos equipamentos por equipamentos descontinuados.	
2	Profissionais sem infraestrutura.	
ITEM	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
1	Estabelecer no Termo de Referência / Projeto Básico que haja garantia de fornecimento dos equipamentos durante a execução do contrato, pelo período de 60 meses.	Integrante Técnico Integrante Administrativo
ITEM	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1	Acompanhamento das informações quanto ao equipamento apresentado na contratação.	Integrante Requisitante Integrante Técnico
CAUSAS (FONTE + VULNERABILIDADES)		
1	Pessoal - Não atendimento aos departamentos de equipamentos para realização dos trabalhos.	
2	Material – Máquinas sem a manutenção devida, subutilizado ou não utilizado.	

7.3.2 – FASES DA SELEÇÃO DO FORNECEDOR
Tabela 4 – Morosidade no processo licitatório.
RISCO - MOROSIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO


TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

() PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
(X) SELEÇÃO DO FORNECEDOR		
() CONTRATAÇÃO		
PROBABILIDADE	() ALTA () MÉDIA (X) BAIXA	
IMPACTO	() MUITO GRANDE () GRANDE (X) MODERADO () PEQUENO () MUITO PEQUENO	
DANO – CONSEQUÊNCIA		
1	Atraso na realização da contratação pleiteada.	
ITEM	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
1	Acionar as áreas envolvidas na contratação quando se verificar demora demasiada em determinada fase.	Ocupantes de cargos com poder de decisão.
2	Estabelecer normativamente os prazos para a entrega de documentos.	Integrante Requisitante Integrante Técnico Integrante Administrativo
3	Cumprir a Portaria TCDF nº 381/1997.	
ITEM	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1	Atender com celeridade as demandas da Licitação.	Integrante Requisitante Integrante Técnico Integrante Administrativo
CAUSAS (FONTE + VULNERABILIDADES)		
1	Processo - Ausência de prazos definidos na fase externa do processo administrativo de contratação em TI.	
2	Processo - Ausência dos fluxogramas dos processos de contratação em TI	

Tabela 5 – Impropropriedades no processo licitatório.

RISCO - IMPROPRIEDADES NO PROCESSO LICITATÓRIO		
() PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
(X) SELEÇÃO DO FORNECEDOR		
() CONTRATAÇÃO		
PROBABILIDADE	() ALTA () MÉDIA (X) BAIXA	
IMPACTO	() MUITO GRANDE () GRANDE (X) MODERADO () PEQUENO () MUITO PEQUENO	
DANO – CONSEQUÊNCIA		
1	Retrabalho e atraso na realização da contratação pleiteada.	
ITEM	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
1	Seguir a legislação relacionada às contratações em geral e contratações de bens e serviços de TI.	Integrante Requisitante Integrante Técnico Integrante Administrativo
2	Atender as recomendações do Controle Interno	Integrante Requisitante
3	Agir com transparência e velar pela aplicação dos princípios norteadores da Administração Pública.	Integrante Requisitante Integrante Técnico Integrante Administrativo
4	Cumprir a Portaria TCDF nº 381/1997.	Integrante Requisitante Integrante Técnico Integrante Administrativo
ITEM	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1	Atender com celeridade as demandas da Licitação.	Integrante Requisitante Integrante Técnico Integrante Administrativo


TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação
CAUSAS (FONTE + VULNERABILIDADES)

1	Pessoal - Inobservância das legislações e princípios relacionados às contratações em TI.
2	Processo - Falta de controle das recomendações do Controle Interno

Tabela 6 – Fracasso no processo licitatório.

RISCO - FRACASSO NO PROCESSO LICITATÓRIO		
<input type="checkbox"/> PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO <input checked="" type="checkbox"/> SELEÇÃO DO FORNECEDOR <input type="checkbox"/> CONTRATAÇÃO		
PROBABILIDADE	<input type="checkbox"/> ALTA <input type="checkbox"/> MÉDIA <input checked="" type="checkbox"/> BAIXA	
IMPACTO	<input type="checkbox"/> MUITO GRANDE <input type="checkbox"/> GRANDE <input checked="" type="checkbox"/> MODERADO <input type="checkbox"/> PEQUENO <input type="checkbox"/> MUITO PEQUENO	
DANO – CONSEQUÊNCIA		
1	Retrabalho para novo procedimento licitatório.	
2	Anulação do processo de contratação pleiteada	
ITEM	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
1	Seguir a legislação relacionada às contratações em geral e contratações de bens e serviços de tecnologia da informação.	Integrante Requisitante Integrante Técnico Integrante Administrativo
2	Proceder à especificação dos itens de forma que a maior quantidade possível de licitantes possa participar do certame.	Integrante Requisitante Integrante Técnico
3	Seguir o trâmite administrativo para aprovação de documentos referentes à contratação.	Integrante Requisitante Integrante Técnico Integrante Administrativo
ITEM	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1	Atender com celeridade as demandas da Licitação.	Integrante Requisitante Integrante Técnico Integrante Administrativo
2	Correção da documentação pertinente, estimativa e outros documentos necessários ao processo.	Integrante Requisitante Integrante Técnico Integrante Administrativo
CAUSAS (FONTE + VULNERABILIDADES)		
1	Pessoal - Inobservância de preços públicos e requisitos mínimos necessários.	
2	Pessoal - Especificações limitadas dos produtos e serviços do mercado.	
3	Pessoal - Documentação elaborada sem observância das normas	

7.3.3 FASES DA CONTRATAÇÃO
Tabela 7 – Não assinatura do contrato.

RISCO - NÃO ASSINATURA DO CONTRATO	
<input type="checkbox"/> PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO <input type="checkbox"/> SELEÇÃO DO FORNECEDOR <input checked="" type="checkbox"/> CONTRATAÇÃO	
PROBABILIDADE	<input type="checkbox"/> ALTA <input type="checkbox"/> MÉDIA <input checked="" type="checkbox"/> BAIXA


TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

IMPACTO	() MUITO GRANDE () GRANDE (X) MODERADO () PEQUENO () MUITO PEQUENO	
DANO – CONSEQUÊNCIA		
1	Atraso na realização da contratação pleiteada.	
2	Revogação da contratação	
ITEM	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
1	Convocar, dentro do prazo e condições estabelecidas, o interessado para assinar o termo de contrato.	Ocupantes de cargos com poder de decisão
2	Elaborar e promover a gestão orçamentária e financeira por meio de um plano de despesas orçamentárias anuais da STI	Ocupantes de cargos com poder de decisão Integrante Requisitante
ITEM	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1	Convocar, dentro do prazo e condições estabelecidas, os licitantes remanescentes para manifestar o interesse e assinar o termo de contrato.	Ocupantes de cargos com poder de decisão
2	Realizar a gestão orçamentária e financeira junta as instâncias necessárias para realização de despesas.	Ocupantes de cargos com poder de decisão
CAUSAS (FONTE + VULNERABILIDADES)		
1	Fator externo - Desistência do fornecedor em atender as demandas	
2	Fator externo - Falta de recurso orçamentário e financeiro para atendimento da contratação	

Tabela 8 – Atraso no fornecimento do objeto.

RISCO - ATRASO NO FORNECIMENTO DO OBJETO		
() PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
() SELEÇÃO DO FORNECEDOR		
(X) CONTRATAÇÃO		
PROBABILIDADE	() ALTA (X) MÉDIA () BAIXA	
IMPACTO	() MUITO GRANDE () GRANDE (X) MODERADO () PEQUENO () MUITO PEQUENO	
DANO – CONSEQUÊNCIA		
1	Contratação com início postergado	
2	Paralisação de serviços ou inutilização de equipamentos.	
3	Provimento extemporâneo dos setores demandantes	
4	Impossibilidade de o fornecedor efetivar as entregas	
ITEM	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
1	Estabelecer um prazo razoável para entrega dos objetos licitados.	Integrante Técnico Integrante Requisitante
2	Estabelecer penalizações por atrasos, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato.	Integrante Administrativo Ocupantes de cargos com poder de decisão
3	Realizar um estudo técnico preliminar sobre a estrutura tecnológica do TCDF.	Integrante Técnico Integrante Requisitante
4	Cumprir a Portaria TCDF nº 381/1997.	Integrante Requisitante Integrante Técnico Integrante Administrativo
ITEM	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL


TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

1	Aplicar penalizações por atrasos, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato	Integrante Requisitante Ocupantes de cargos com poder de decisão.
2	Efetivar ações junto aos fornecedores para entrega dos equipamentos e início dos serviços.	Integrante Requisitante Integrante Técnico
3	Agilizar as adaptações da estrutura para entrega dos produtos e início dos serviços.	Integrante Requisitante Integrante Técnico
CAUSAS (FONTE + VULNERABILIDADES)		
1	Processo - Falta de controle nos trâmites da contratação	
2	Pessoal - Falta de controle na entrega dos produtos ou execução do serviço	
3	Processo - Falta de cronograma de contratação	
4	Estrutura Física - Parque tecnológico não preparado para receber as contratações	

Tabela 9 – Equipamentos não possuem funcionalidades exigidas.

RISCO - EQUIPAMENTOS NÃO POSSUEM FUNCIONALIDADES EXIGIDAS.		
<input type="checkbox"/> PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO <input type="checkbox"/> SELEÇÃO DO FORNECEDOR <input checked="" type="checkbox"/> CONTRATAÇÃO		
PROBABILIDADE	<input type="checkbox"/> ALTA <input type="checkbox"/> MÉDIA <input checked="" type="checkbox"/> BAIXA	
IMPACTO	<input type="checkbox"/> MUITO GRANDE <input checked="" type="checkbox"/> GRANDE <input type="checkbox"/> MODERADO <input type="checkbox"/> PEQUENO <input type="checkbox"/> MUITO PEQUENO	
DANO – CONSEQUÊNCIA		
1	Não provimento adequado do TCDF	
2	Contratações Ineficazes	
ITEM	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
1	Realizar os estudos técnicos preliminares com profundidade e técnica devida para obter e atender às necessidades do TCDF.	Integrante Requisitante Integrante Técnico
2	Realizar reuniões com as áreas interessadas a fim de obter suas necessidades.	Integrante Requisitante
ITEM	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1	Adaptar os equipamentos e os serviços do TCDF, com os meios disponibilizados.	Integrante Requisitante Integrante Técnico
2	Iniciar os Estudos Estratégicos de Tecnologia da Informação	Ocupantes de cargos com poder de decisão
CAUSAS (FONTE + VULNERABILIDADES)		
1	Pessoal - Inexistência de pesquisa e estudo sobre demandas	
2	Pessoal - Ausência de Estudos Estratégicos de TI	

Tabela 10 – Inexecução total do contrato.

RISCO - INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO
<input type="checkbox"/> PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO <input type="checkbox"/> SELEÇÃO DO FORNECEDOR <input checked="" type="checkbox"/> CONTRATAÇÃO


TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

PROBABILIDADE	() ALTA () MÉDIA (X) BAIXA	
IMPACTO	() MUITO GRANDE (X) GRANDE () MODERADO () PEQUENO () MUITO PEQUENO	
DANO – CONSEQUÊNCIA		
1	Impossibilidade de celebração contratual	
ITEM	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
1	Atentar aos requisitos de habilitação, quando da elaboração da documentação (Projeto Básico/Termo de Referência)	Integrante Requisitante Integrante Técnico Integrante Administrativo
2	Pesquisar o histórico contratual das licitantes contratadas.	Integrante Requisitante
ITEM	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1	Aplicar penalizações, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato.	Integrante Requisitante Ocupantes de cargos com poder de decisão.
2	Convocar, dentro do prazo e condições estabelecidas, os licitantes remanescentes para manifestar o interesse e assinar o termo de contrato.	Ocupantes de cargos com poder de decisão
CAUSAS (FONTE + VULNERABILIDADES)		
1	Pessoal - Inobservância dos critérios de habilitação na documentação elaborada.	

Tabela 11 – Inexecução parcial do contrato.

RISCO - INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO		
() PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
() SELEÇÃO DO FORNECEDOR		
(X) CONTRATAÇÃO		
PROBABILIDADE	() ALTA () MÉDIA (X) BAIXA	
IMPACTO	() MUITO GRANDE (X) GRANDE () MODERADO () PEQUENO () MUITO PEQUENO	
DANO – CONSEQUÊNCIA		
1	Provimento extemporâneo dos setores demandantes	
2	Rescisão contratual	
ITEM	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
1	Atentar aos requisitos contratuais, quanto a inexecução parcial da contratação, quanto da execução contratual.	Integrante Requisitante Integrante Técnico
2	Pesquisar o histórico contratual das licitantes contratadas, quanto a execução dos contratos realizados com a Administração Pública.	Integrante Requisitante
3	Acompanhar a execução contratual para evitar subcontratações não autorizadas.	Integrante Requisitante Integrante Administrativo
ITEM	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1	Aplicar penalizações, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato.	Integrante Requisitante Ocupantes de cargos com poder de decisão.
2	Convocar, dentro do prazo e condições estabelecidas, os licitantes remanescentes para manifestar o interesse e assinar o termo de contrato, caso a rescisão contratual venha ocorrer.	Ocupantes de cargos com poder de decisão
CAUSAS (FONTE + VULNERABILIDADES)		

**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

1	Fator Externo - Não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos.
2	Fator Externo - Subcontratação com terceiros não admitidos no Edital

8 - DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE E VIABILIDADE

Este documento está de acordo com o disposto nos artigos 12 e 13 da Instrução Normativa – MPOG nº 4/2014. Os integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação aprovam o seu teor e atestam a viabilidade da contratação, assinando-o por meio eletrônico.

Brasília-DF, 09 de abril de 2021.

Integrante	Nome	Matrícula
Requisitante	Geraldino Gonçalves Bastos	1778
Técnico 1	João Guilherme Granja e Reis	1692-3
Técnico 2	Alessandro Salomão Gonçalves	1674-2
Administrativo	Leonardo José Alves Leal Neri	1321-8