

# Estudo Técnico Preliminar 61/2024

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 00401-00009946/2024-11

## 2. Descrição da necessidade

Com base nas justificativas apresentadas no Documento de Formalização da Demanda (DFD), a necessidade de compra ou contratação de serviços técnicos adicionais para a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) é evidente. O contrato atual, destinado a atender todas as demandas da DPDF ao longo do ano, revelou-se insuficiente para lidar com as exigências tanto das demandas externas quanto internas da organização. A equipe técnica disponível não é adequada para fornecer suporte em tempo integral, especialmente durante os períodos de plantão 24x7 e eventos especiais.

O problema identificado reside no fato de que o catálogo de serviços atual não abrange todas as atividades necessárias para atender às demandas de TI da DPDF. Isso resulta em lacunas na capacidade de suporte técnico, que afetam diretamente a eficiência operacional da organização. As unidades de plantão 24x7, por exemplo, carecem de suporte técnico adequado para resolver problemas emergenciais de TI, enquanto eventos especiais, como carretas de atendimento, exigem profissionais temporários para garantir que todos os recursos de TI estejam configurados e operacionais.

Historicamente, a DPDF tem se esforçado para garantir que seus serviços de TI estejam alinhados com suas necessidades de negócio e estratégias organizacionais. No entanto, a incapacidade de fornecer suporte técnico adequado tem sido um obstáculo para alcançar esses objetivos. Portanto, a compra ou contratação de serviços técnicos adicionais é crucial para resolver esse problema e garantir que a DPDF possa continuar a fornecer serviços de alta qualidade, independentemente do horário ou da natureza da demanda.

O alinhamento estratégico dessa iniciativa está intrinsecamente ligado à capacidade da DPDF de cumprir sua missão de fornecer assistência jurídica gratuita e integral às pessoas carentes. Uma infraestrutura de TI robusta e um suporte técnico eficiente são fundamentais para garantir a continuidade desses serviços essenciais e para atender às expectativas dos cidadãos e das partes interessadas. Portanto, a compra ou contratação de serviços técnicos adicionais é uma medida estratégica que visa fortalecer a capacidade da DPDF de cumprir sua missão institucional e alcançar seus objetivos organizacionais de forma eficaz e eficiente.

Id	Funcionalidades
1.	A implementação de um sistema de suporte remoto abrangente para otimizar a eficiência e a eficácia das operações relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF). A introdução de um serviço que oferece suporte remoto, orientações, esclarecimentos e a abertura de chamados técnicos no atendimento às necessidades dos usuários da DPDF em relação aos assuntos de TIC
	<p>A disponibilidade de suporte presencial abrangente para todos os usuários e recursos tecnológicos da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) é essencial para garantir a continuidade das operações e a eficiência do ambiente de Tecnologia da Informação (TI) em todas as unidades da organização. A implementação desse suporte presencial visa atender às necessidades específicas dos usuários e garantir o pleno funcionamento de todos os dispositivos e sistemas de TI utilizados pela DPDF.</p> <p>Para fornecer um suporte técnico abrangente de TI, uma organização como a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) precisa considerar uma variedade de dispositivos e recursos tecnológicos. Aqui está uma lista que abrange os principais dispositivos que podem necessitar de suporte técnico:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Desktops e Workstations:</b> Estações de trabalho padrão utilizadas pelos funcionários para realizar tarefas diárias, acessar aplicativos e trabalhar com documentos.</p> </li> <li> </li> </ol>

**Notebooks e Laptops:** Dispositivos portáteis utilizados por funcionários que necessitam de mobilidade dentro e fora das instalações da DPDF.

3.

**Impressoras:** Equipamentos para impressão de documentos, incluindo impressoras a laser, jato de tinta e multifuncionais. Isso também inclui impressoras em rede e conectadas localmente.

4.

**Wi-Fi e Redes Cabeadas:** Infraestrutura de rede necessária para conectar dispositivos à Internet e aos recursos de rede locais. Isso engloba roteadores, switches, pontos de acesso Wi-Fi e outros dispositivos de rede.

5.

2. **Firewall e Segurança de Rede:** Dispositivos e sistemas de segurança de rede projetados para proteger a infraestrutura de TI da DPDF contra ameaças cibernéticas, como firewalls de rede, sistemas de detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS) e software antivírus.

6.

**Servidores:** Hardware e software de servidor responsável por armazenar dados, hospedar aplicativos e fornecer serviços de rede essenciais para a organização.

7.

**Telefones IP e Sistemas de Comunicação:** Telefones baseados em IP utilizados para comunicação interna e externa, bem como sistemas de videoconferência e outros dispositivos de comunicação unificada.

8.

**Dispositivos Móveis:** Smartphones, tablets e outros dispositivos móveis utilizados pelos funcionários para acessar recursos de TI da DPDF enquanto estão em trânsito ou fora do escritório.

9.

**Dispositivos de Segurança Física:** Câmeras de vigilância, sistemas de controle de acesso e outros dispositivos de segurança física que podem estar integrados à infraestrutura de TI da organização.

10.

**Equipamentos Específicos do Setor:** Dependendo das necessidades específicas da DPDF, pode haver outros dispositivos e equipamentos de TI, como equipamentos de laboratório, dispositivos médicos eletrônicos, equipamentos de vídeo e áudio, entre outros.

Essa lista não é exaustiva, mas destaca os principais tipos de dispositivos que podem necessitar de suporte técnico de TI em uma organização como a DPDF. É essencial ter uma equipe de suporte técnico bem treinada e recursos adequados para garantir o funcionamento eficiente e seguro de todos esses dispositivos.

Necessidade de profissionais com conhecimento em Office 365 e serviços em nuvem é fundamental para garantir que a equipe de suporte técnico da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) esteja adequadamente preparada para atender às demandas crescentes e complexas relacionadas à tecnologia da informação (TI). Aqui estão algumas razões que sustentam essa necessidade:

1.

**Adoção Generalizada do Office 365:** O Office 365 é uma suíte de aplicativos e serviços amplamente utilizada em ambientes corporativos, incluindo instituições governamentais como a DPDF. A capacitação em Office 365 permitirá que a equipe de suporte técnico lide eficientemente com questões relacionadas a aplicativos como o Microsoft Outlook, Word, Excel, PowerPoint, Teams, entre outros, que são essenciais para as operações diárias da organização.

2.

3.

**Migração para Serviços em Nuvem:** Cada vez mais, organizações governamentais estão migrando seus sistemas de TI para a nuvem devido aos benefícios de escalabilidade, acessibilidade remota e custo. A DPDF não é exceção. Uma equipe de suporte técnico em serviços em nuvem, como Microsoft Azure ou Amazon Web Services (AWS), é crucial para garantir uma transição suave e eficiente para essas plataformas e para garantir a manutenção contínua dos sistemas na nuvem.

3.

**Suporte Proativo e Resolução de Problemas:** Ao exigir uma equipe capacitada em Office 365 e serviços em nuvem, a DPDF estará investindo na capacidade de oferecer suporte técnico proativo aos usuários. Isso inclui a capacidade de identificar e resolver problemas rapidamente, otimizar a configuração e o desempenho dos sistemas, e fornecer orientações e treinamento aos usuários finais para maximizar sua eficácia e produtividade.

4.

**Segurança e Conformidade:** Com a crescente preocupação com a segurança cibernética e a conformidade regulatória, é essencial que a equipe de suporte técnico esteja bem treinada nas práticas de segurança específicas associadas ao Office 365 e aos serviços em nuvem. Isso inclui a configuração adequada de políticas de segurança, o gerenciamento de acesso e permissões, e a implementação de medidas de proteção de dados para garantir a integridade e a confidencialidade das informações da DPDF.

Em resumo, profissionais capacitados em Office 365 e serviços em nuvem é uma medida estratégica que permitirá à equipe de suporte técnico da DPDF oferecer um suporte mais eficiente, proativo e seguro, alinhado com as necessidades e exigências crescentes da organização em um ambiente digital em constante evolução.

4.

A implementação de uma equipe de suporte técnico com uma presença estendida, capaz de operar 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), é essencial para atender às necessidades operacionais da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), especialmente considerando os seguintes cenários:

1.

**Atendimento às Unidades de Plantão 24x7:** As unidades de plantão da DPDF operam continuamente para garantir o acesso à assistência jurídica em situações de emergência e fora do horário comercial padrão. Uma equipe de suporte técnico disponível 24x7 é essencial para resolver problemas de TI que possam surgir durante esses períodos críticos, garantindo que os sistemas e recursos de TI estejam disponíveis e operacionais quando mais necessários.

2.

**Necessidade de Intervenção Imediata:** Em um ambiente digital em constante evolução, é fundamental contar com uma equipe de intervenção rápida e eficiente para solucionar problemas técnicos emergenciais a qualquer hora do dia ou da noite. Isso garante a continuidade das operações da DPDF e minimiza o impacto de potenciais interrupções nos serviços.

3.

**Eventos e Carretas de Atendimento Externo:** A DPDF realiza diversos eventos e iniciativas de atendimento externo, como carretas de atendimento em comunidades. A presença de profissionais externos temporários, fornecidos por empresas contratadas, é necessária para garantir o suporte técnico adequado durante esses eventos especiais, garantindo que todos os recursos de TI estejam configurados e operacionais.

4.

**Flexibilidade e Resposta a Demanda Variável:** A utilização de profissionais externos temporários oferece à DPDF a flexibilidade necessária para lidar com demandas variáveis de suporte técnico, permitindo ajustes na equipe conforme necessário para atender a picos de demanda, eventos especiais ou projetos temporários, sem comprometer a eficiência operacional.

Em suma, a adoção de uma abordagem híbrida, que combina uma equipe de suporte técnico interno disponível durante o expediente geral e profissionais externos temporários para atendimento 24x7 e eventos especiais, é uma estratégia eficaz para garantir a disponibilidade contínua dos serviços de TI da DPDF, maximizando a eficiência operacional e a capacidade de resposta às necessidades emergenciais da organização.

### Motivação/Justificativa

A contratação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é uma necessidade premente para a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), dada a sua dependência significativa dessas soluções para o pleno funcionamento das atividades administrativas e judiciárias. A justificativa para esta contratação é fundamentada em vários aspectos:

1.

**Expiração do Contrato Atual:** O contrato de Service Desk da DPDF está próximo do término, com vencimento em dezembro de 2024. Portanto, é crucial garantir a continuidade dos serviços de suporte técnico para evitar interrupções nas operações da instituição.

2.

**Inclusão de Novos Serviços:** A DPDF está expandindo suas operações com a implementação de novos serviços, como o NUCLÃO, que requerem suporte técnico específico durante todo o seu horário de funcionamento. Além disso, as três carretas em funcionamento atualmente também necessitam de suporte técnico temporário para garantir seu adequado funcionamento.

3.

**Importância Estratégica da TIC:** A tecnologia da informação desempenha um papel fundamental no suporte às atividades da DPDF. Garantir um suporte adequado e ágil às soluções de TIC é essencial para manter a disponibilidade e estabilidade dos serviços e o funcionamento geral da instituição.

4.

**Alinhamento com Objetivos Estratégicos:** A contratação proposta está alinhada com os objetivos estratégicos da DPDF e com as iniciativas de aprimoramento da gestão de serviços de TIC. Busca-se garantir a continuidade dos serviços prestados e melhorar a eficiência operacional da instituição.

5.

**Padrões de Desempenho e Qualidade:** A contratação envolverá a definição de padrões de desempenho e qualidade no edital, garantindo a prestação de serviços de acordo com as especificações usuais de mercado. A adjudicação a uma única fornecedora é justificada pela alta interdependência dos serviços.

O Estudo Técnico Preliminar (ETP) elaborado pela Equipe de Planejamento e Apoio à Contratação irá documentar detalhadamente as informações técnicas que fundamentam essa necessidade de contratação. Será destacada a urgência e a importância desta contratação para garantir o adequado suporte às atividades essenciais da Defensoria Pública do Distrito Federal, assegurando a continuidade dos serviços prestados e o pleno funcionamento das operações da instituição.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Chefe da Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação	Luiz Ricardo Cabaleiro Davila

### 4. Necessidades de Negócio

A necessidade do negócio para a contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação para atividades continuadas de atendimento e suporte técnico de 1º nível (remoto), 2º nível (presencial) e 3º nível (avançado), compreendendo a organização, implantação e execução destes serviços por meio de uma Central (Service Desk), é justificada pela importância estratégica da tecnologia da informação para a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) e pela necessidade de manter a eficiência operacional da instituição.

As funcionalidades e características que a solução deve possuir estão detalhadas para garantir um suporte abrangente e integrado, utilizando as práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL):

1.

**Serviço de suporte e atendimento remoto (1º nível):** Para proporcionar um suporte remoto eficiente aos usuários da DPDF, incluindo o suporte a estações de trabalho e infraestrutura de rede.

2.

**Serviço de suporte e atendimento presencial (2º nível):** Para oferecer suporte presencial local aos usuários e à infraestrutura de rede da DPDF, garantindo uma resposta rápida e eficaz.

3.

**Serviço de suporte avançado de 3º nível:** Compreendendo o suporte a aplicações, sistemas, bancos de dados, rede de comunicação de dados, servidores, virtualização, sistemas operacionais, armazenamento, backup e segurança de TIC, além da operação e monitoramento da infraestrutura de TIC.

4.

**Serviço de coordenação do suporte:** Para coordenar os atendimentos de 1º, 2º e 3º níveis, supervisionar e coordenar os profissionais da contratada, atualizar o catálogo de serviços, monitorar os indicadores de desempenho e controle do cumprimento dos níveis de serviço, e acompanhar contratualmente e elaborar relatórios técnicos e de gestão relacionados ao contrato e ao Service Desk (suporte técnico). Fornecer sempre que solicitado informações gerenciais para melhoria contínua do contrato.

Esses serviços, integrados e complementares, visam estabelecer um ponto único de contato/relacionamento com os usuários da DPDF, assegurando qualidade, disponibilidade e melhor desempenho e uso das soluções de tecnologia da informação e comunicação.

A contratação proposta é essencial para atender às demandas da DPDF, garantindo um suporte técnico eficiente e abrangente que contribuirá para a continuidade das operações da instituição e para o alcance dos seus objetivos estratégicos.

#### Detalhamento das necessidades

A Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) busca a contratação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação, abrangendo atividades de suporte e atendimento em três níveis diferenciados: 1º nível (remoto), 2º nível (presencial) e 3º nível (avançado). A solução contratada deve seguir as práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL), oferecendo um pacote de serviços integrados e complementares para assegurar a qualidade, disponibilidade e eficiência nas soluções de tecnologia da informação e comunicação. Os serviços a serem contratados são:

#### **Central de Atendimento com Serviço de Suporte e Atendimento Remoto de 1º Nível:**

Atendimento telefônico e remoto aos usuários da DPDF;

Esclarecimento de dúvidas e orientações aos usuários;

Resolução de incidentes, solicitações de serviços via telefone, e-mail institucional ou sistema de registro de chamados;

Registro, classificação, análise e solução das solicitações com auxílio da Base de Conhecimento;

Intervenção remota nas estações de trabalho para diagnóstico, configuração, instalação/remoção de aplicativos e atualização de softwares;

Execução de requisições de serviço padronizadas e instalação/desinstalação de softwares;

Encaminhar e acompanhar as requisições para o atendimento de 2º e 3º nível.

#### **Serviço de Suporte e Atendimento Presencial de 2º Nível:**

Atendimento presencial e remoto aos usuários da DPDF para resolução de problemas não solucionados remotamente;

Diagnóstico e solução de problemas de hardware, software e configurações diversas;

Manutenção preventiva e propostas de melhorias para as estações de trabalho;

Esclarecimento de dúvidas e orientações aos usuários;

Prestar suporte aos eventos e as ações realizadas pelas carretas e vans;

Ajudar e orientar os usuários durante a implantação de projetos como utilização de serviços em nuvem e office 365.

#### **Serviço de Suporte Avançado de 3º Nível:**

Atendimento especializado para questões complexas em infraestrutura de rede, segurança, sistemas corporativos, serviços em nuvem e Data Center;

Suporte a aplicações, bancos de dados, virtualização, armazenamento, backup e segurança de TIC;

Operação e monitoramento da infraestrutura de TIC, incluindo serviços de nuvem.

#### **Serviço de Coordenação do Suporte:**

Coordenação global dos serviços de suporte, monitoramento de indicadores, atualização do Catálogo de Serviços;

Acompanhamento contratual e elaboração de relatórios técnicos e de gestão.

#### **Demais Requisitos e Atividades:**

Qualidade dos Serviços: Estabelecimento de níveis de serviço para avaliar qualidade, desempenho, disponibilidade, custos e segurança dos serviços contratados;

Manutenções do ambiente do Data Center, incluindo atualizações tecnológicas e melhorias no ambiente;

Gestão e fiscalização do contrato por meio de indicadores de desempenho e acordos de níveis de serviço;

Supervisão e geração de relatórios dos profissionais de 1º nível, com monitoramento ativo das ligações e atendimentos;

Provisão de informações, treinamento, e recursos necessários aos profissionais;

Comunicação contínua com equipes de 1º, 2º e 3º níveis para assegurar a qualidade e alinhar ações;

Esforços voltados para a satisfação dos usuários;

Levantamento e análise de dados históricos, com emissão de relatórios estatísticos;

Suporte ao Coordenador do suporte em análise e pré-validação de procedimentos, e atualização do Catálogo de Serviços e base de Conhecimento;

Prestação de suporte tempestivo ao gestor do contrato, contribuindo na melhoria dos processos internos;

Acompanhamento e monitoramento de eventos e ações realizadas pelas carretas, assegurando a presença e substituição de técnicos quando necessário.

Estes serviços integrados visam estabelecer um ponto único de contato com os usuários da DPDF, promovendo uma gestão eficaz das demandas e incidências em tecnologia da informação, garantindo assim a continuidade operacional e o alinhamento com os objetivos estratégicos da instituição.

## **5. Necessidades Tecnológicas**

Para atender às necessidades tecnológicas de uma instituição, a contratação de uma empresa de service desk deve fornecer um sistema eletrônico avançado para gestão, permitir atualizações da base de conhecimento, e integrar ferramentas de monitoramento 24x7. A inclusão da ferramenta GLPI, que oferece opções de Incidente ou Requisição para tickets e suporta uma ampla gama de funcionalidades como chamados, problemas, mudanças, e estatísticas, é crucial. Esta solução deve ser adaptável, eficiente e alinhada com os padrões, processos, e a infraestrutura tecnológica existente, garantindo um serviço de qualidade e a

satisfação dos usuários. A contratada será responsável pelos custos e pela manutenção especializada da ferramenta GLPI durante o contrato, assegurando uma operação sem interrupções e a melhoria contínua dos processos de atendimento.

As necessidades tecnológicas do órgão incluem a substituição de computadores e notebooks, exigindo configuração, geração de imagem ou script, e serviços do Office 365. Haverá treinamento e orientação para usuários, implantação e configuração de serviços em nuvem via Azure, AWS ou Google Cloud. Além disso, será fornecido suporte à implantação dos sistemas da DPDF, garantindo uma transição tecnológica eficiente e o aprimoramento das capacidades operacionais do órgão.

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

Esta solução deverá abranger garantia, manutenção, assistência técnica, e qualidade dos serviços, considerando níveis de serviço para avaliar qualidade, desempenho, e segurança. Essenciais são a integração para monitoramento, gestão de infraestrutura, e o registro de eventos e indisponibilidades. Além disso, a contratada deve prover suporte temporário adicional para eventos e para as carretas e vans, uniformes, crachás, treinamento contínuo, e um centro de operações se o suporte de N1 for externo, incluindo celulares funcionais para a equipe conforme necessidade, garantindo a flexibilidade e adaptabilidade ao crescimento tecnológico e às necessidades específicas da DPDF.

Para a escolha de uma solução de service desk adequada às necessidades de TIC da DPDF, os requisitos definidos para garantir a seleção da solução mais eficaz. Com base nas informações coletadas, os requisitos necessários e suficientes para a escolha de uma solução de service desk incluem:

- **Gestão de Incidentes e Requisições:** Capacidade de classificar solicitações como incidentes ou requisições, direcionando-as adequadamente para resolução eficiente.
- **Suporte a Diversas Plataformas de TI:** Compatibilidade com uma ampla gama de plataformas e serviços, como Active Directory, Office 365, e sistemas operacionais diversos.
- **Funcionalidades de Monitoramento e Gerenciamento:** Implementação de soluções integradas para monitoramento e gerenciamento da infraestrutura, garantindo a detecção rápida de problemas e a aplicação de ações corretivas.
- **Automatização de Processos:** Utilização de ferramentas que permitem a automatização de processos para redução de custos e aumento da eficiência.
- **Qualidade e Níveis de Serviço:** Estabelecimento de níveis de serviço claros e objetivos, com indicadores mensuráveis para avaliar a qualidade, desempenho, disponibilidade, e segurança dos serviços prestados.
- **Relatórios Gerenciais e Técnicos:** Capacidade de gerar relatórios detalhados e gerenciais sobre a base de conhecimento, desempenho dos serviços, e indicadores de nível de serviço.
- **Suporte Especializado:** Disponibilidade de profissionais qualificados para suporte temporário em eventos específicos (eventos externos como carretas da DPDF para atendimento a população), treinamento contínuo, e manutenção da solução.
- **Infraestrutura de Suporte:** Provisão de infraestrutura de suporte adequada, incluindo centro de operações e dispositivos móveis para a equipe, conforme necessário.

Estes requisitos refletem a necessidade de uma solução de service desk que não apenas atenda às demandas técnicas imediatas, mas também suporte a evolução contínua das necessidades de TIC da DPDF, garantindo a satisfação dos usuários e a eficiência operacional.

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

Quantidade de serviço estimada.

Histórico da Defensoria Pública do DF nos últimos 4 anos na execução do contrato de service desk no qual o contrato foi assinado com um corte de 50% do total planejado.

Relatório da Defensoria Pública do DF						
Item	Serviço	2020	2021	2022	2023	Média
Quantidade de UST	N1	5979,25	3352,45	6203,6	3051,95	4646,8125
	N2	17555,4	16549,5	14066,25	16774	16236,2875
	N3	12099,9	8530,55	5297,45	9302,15	8807,5125
	TOTAL	35634,55	28432,5	25567,3	29128,1	29690,6125
Quantidade de Ticket	N1	5597	3990	8149	4596	5583
	N2	18535	14601	15583	18544	16815,75
	N3	5907	3.964	3178	5228	4569,25
	TOTAL	30039	22555	26910	28368	26968
VALOR	TOTAL	R\$ 882.554,87	R\$ 694.660,45	R\$ 673.712,60	R\$ 826.984,72	R\$ 769.478,16

A Ata de Registro de Preços SEI-GDF n.º n.º 12/2019 (31102423) E PROCESSO SEI 00401-00025553/2019-80 era para execução mensal de R\$ 108.292,55, e o valor para 12 meses era de R\$ 1.299.510,58, com previsão de consumo de UST's de 4.396,80 por mês e para o ano o total de 57.761,60 UST's, porém o Contrato 042/2019 assinado pela DPDF foi reduzido o contrato pela metade do valor e da quantidade UST's prejudicando a execução e o histórico de chamados.

Considerando as informações fornecidas e a necessidade de adequação dos recursos de suporte técnico da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), elaboramos uma estimativa de demanda e quantidade de Unidades de Serviço Técnico (USTs) necessárias para a contratação de uma empresa de suporte técnico. Esta análise tem como base os seguintes pontos:

1.

**Contexto Inicial:** A Ata de Registro de Preços SEI-GDF n.º 12/2019 (31102423) e o processo SEI 00401-00025553 /2019-80 previam uma execução mensal de R\$108.292,55 e um valor anual de R\$1.299.510,58, com uma previsão de consumo de 4.396,80 USTs por mês, totalizando 57.761,60 USTs anuais. Contudo, o contrato 042/2019 assinado pela DPDF teve seu valor e a quantidade de USTs reduzidos pela metade, afetando a execução dos serviços e o histórico de chamados.

2.

**Necessidades:** Com o aumento dos serviços da DPDF, a inclusão de três carretas e uma van para eventos externos de atendimento ao público, além do crescimento no número de núcleos jurídicos e de servidores, torna-se imperativa a revisão do volume de USTs contratadas. Ademais, a migração da infraestrutura que antes estava sob a responsabilidade da SUTIC/SEPLAD passou para a DPDF, incluindo a gestão de um ambiente de data center, eleva a complexidade e a demanda por serviços especializados de TI.

3.

**Revisão do Catálogo de Serviços:** A revisão do catálogo de serviços é essencial para melhor dimensionar os serviços de TI da DPDF, garantindo a cobertura adequada das necessidades atuais e futuras. A definição dos serviços deve incluir equipamentos e bens necessários ao funcionamento da solução proposta, abrangendo instalação, customização, e migração de equipamentos ou informações. Serviços de instalação ou configuração, capacitações necessárias, e licenças de software também devem ser considerados, mesmo para aquisições de bens.

4.

**Conclusão:** Diante do cenário atual, do histórico de demandas, e do aumento dos serviços e da infraestrutura da DPDF, propõe-se um aumento na volumetria das UST's. Essa medida visa não apenas responder ao crescimento da instituição e à expansão de suas atividades, mas também garantir a sustentação de um ambiente tecnológico cada vez mais complexo e demandante. A falta de profissionais especializados, em virtude do baixo valor previamente contratado, evidenciou a necessidade de revisão financeira e técnica para assegurar a execução eficiente e eficaz dos serviços de TI, fundamentais para o atendimento de qualidade à população assistida pelo DPDF.

Os problemas identificados no contrato atual de Service Desk da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) incluíram falta de treinamento contínuo, desgaste do relacionamento da DPDF com a CONTRATADA devido a baixa capacidade de execução dos serviços em virtude do corte contratual (50%), falhas no atendimento das demandas, especialmente no suporte de nível 3, catálogos de serviços desatualizados, dificuldades com o suporte a carretas itinerantes e vans, e baixos salários que afetaram a motivação da equipe. **Esses fatores não apenas comprometeram a eficiência dos serviços prestados mas também provocaram dificuldades no cálculo das Unidades de Serviço Técnico (USTs), essenciais para a avaliação e a quantificação do trabalho realizado, evidenciando a necessidade urgente de revisão contratual e realinhamento estratégico para atender adequadamente às necessidades da DPDF. Diante desse cenário verificamos que na ausência de um contrato que abrangesse todos os serviços de suporte, a DPDF utilizou muitos servidores e estagiários para executarem serviços de suporte de TI de N1 como atendimentos sendo realizados por meio de chamadas telefônicas, whatsapp e presencialmente sem nenhum registro, também serviços de N2 por meio de servidores como suporte as unidades da DPDF nos finais de semana e depois das 19 horas, e os chamados mais críticos de N3 também eram e são executados na sua maioria por servidores comissionados como por exemplo gestão do AD, FIREWALL, infraestrutura de Data Center e Rede, antivírus, formatação de notebooks, telefonia móvel, etc, porém essas demandas não foram registradas na ferramenta de controle do service desk, dificultando o dimensionamento dos serviços. Todos os serviços de suporte que não foram registrados impossibilitam uma estimativa precisa sobre a necessidade de prestação de serviços para a DPDF.**

A Ata de Registro de Preços SEI-GDF n.º 12/2019 (31102423) e o processo SEI 00401-00025553/2019-80 inicialmente previam para a execução um montante mensal de R\$ 108.292,55, totalizando o valor anual de R\$ 1.299.510,58. Esta previsão abrangia um consumo estimado de 4.396,80 Unidades de Serviço Técnico (UST's) por mês, resultando em um total de 57.761,60 UST's ao longo do ano. Contudo, o Contrato 042/2019, firmado pela Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), sofreu uma redução significativa, cortando pela metade tanto o valor financeiro quanto a quantidade de disponibilidades da UST. Esse redimensionamento trouxe impactos negativos para a execução dos serviços e para a manutenção do histórico de tarefas, comprometendo a eficiência e a eficácia do atendimento às demandas previstas.

O erro de dimensionamento apresentado no contrato atual demonstra uma incapacidade de atender às necessidades operacionais por um período de seis meses, conforme originalmente planejado. Esse desajuste forçou os executores do contrato a impor restrições a diversos tipos de serviços, a fim de evitar a superação dos limites estabelecidos pelo contrato. Tal situação limitou a introdução de novos serviços e o atendimento de novas demandas, gerando uma pressão adicional sobre a equipe de gestão. Essa equipe, diante das limitações contratuais, viu-se obrigada a assumir a execução de serviços que não poderiam ser incluídos no escopo do contrato devido à sua redução.

Em suma, a DPDF deve considerar um planejamento estratégico para a contratação de serviços de TI, ajustando o volume de USTs e o investimento financeiro à realidade e às necessidades crescentes da instituição, garantindo assim a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à comunidade do Distrito Federal.

## 8. Levantamento de soluções

**Cenário 1** propõe a contratação baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST), onde a remuneração é calculada com base no esforço humano necessário para a execução dos serviços, levando em consideração a complexidade e a qualificação dos técnicos. Este modelo permite flexibilidade na precificação e ajuste dos serviços conforme a demanda.

Exemplos: Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social, Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda,

**Cenário 2** sugere um modelo de Valor Fixo Mensal, determinado pelo volume estimado de atendimentos, considerando o número de usuários, a complexidade do ambiente computacional, e a demanda por diferentes categorias de serviços. Este modelo busca uma previsibilidade orçamentária e uma gestão facilitada dos serviços prestados.

Exemplos: Empresas que forneceram os orçamento para a pesquisa de preços (106011619)

Ambos os cenários têm como objetivo garantir a qualidade, a disponibilidade, e o desempenho dos serviços de tecnologia da informação, com diferenças significativas na metodologia de contratação e gestão financeira.

O processo de contratação de soluções de TIC no âmbito do governo federal segue diretrizes detalhadas, incluindo planejamento, seleção do fornecedor, e gestão do contrato, com ênfase no gerenciamento de riscos. Há orientações específicas para contratações baseadas em Unidade de Serviço Técnico (UST), refletindo uma abordagem flexível e adaptável similar ao Cenário 1 mencionado. Este modelo é apoiado por diretrizes criadas a partir de decisões do TCU, enfatizando a eficiência e adaptabilidade nas contratações de TIC

As orientações para contratos baseados em UST enfocam na análise rigorosa para garantir a economicidade antes de renovar ou estabelecer novos contratos. Recomenda-se a reanálise do planejamento da contratação, incluindo a definição clara dos serviços, a mensuração adequada das USTs, e a justificação dos esforços estimados. Além disso, enfatiza-se a necessidade de transparência e competição, sugerindo a divulgação do catálogo de serviços e a análise crítica dos preços para evitar sobrepreços. Estas práticas visam otimizar a eficiência e eficácia das contratações, alinhadas com as diretrizes do TCU e da legislação vigente.

### 9. Análise comparativa de soluções

#### Análise dos Custos

Cenário	Característica Principal	Vantagens	Desvantagens	Principais Riscos
1	Serviço executado baseado em UST	Pagamento por serviços efetivamente prestados; Escala bem definida de complexidade entre as categorias de serviços. Possibilidade de apostilar mudanças no catálogo de serviço conforme mudanças na Defensoria. Flexibilidade no atendimento de demandas sazonais e projetos internos que podem aumentar a demanda de profissionais e atendimentos	Esforço de fiscalização;	Falta de fiscalização.
2	Valor Fixo Mensal	Prioridade na disponibilidade e na racionalização dos serviços; Gestão realizada por meio de glosas conforme índices do contrato; Redução do esforço de fiscalização;	Vinculação ao escopo e volumes médios definidos.	Excessiva transferência da gestão dos recursos à contratada.

Requisitos	Cenários	
	Cenário 1	Cenário 2
	atende	

<b>Negócio</b>	Flexibilidade		não atende
	Redução de custo	atende	não atende
	Previsibilidade Orçamentária	atende	atende
	controle sobre os serviços executados	atende	atende
<b>Tecnológico</b>	Sistema de ticket gestão de requisições, incidentes e problemas	atende	atende
	Gestão do conhecimento	atende	atende
	Gestão de Mudanças	atende	atende
	Software de relatórios e base de conhecimento	atende	atende
<b>Resultado da Análise</b>		viável	não viável

A contratação de serviços de TI, especialmente o suporte técnico, pode seguir diferentes modelos, sendo dois deles a contratação baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST) e a contratação por valor fixo mensal. Cada abordagem tem suas vantagens e desvantagens, e a escolha entre elas depende de vários fatores, incluindo a natureza do serviço, a demanda de trabalho, e a preferência por flexibilidade ou previsibilidade.

#### Contratação Baseada em UST

A contratação baseada em UST é altamente flexível, adaptando-se às demandas variáveis de suporte técnico que uma organização pode enfrentar. Este modelo permite a precificação com base no esforço humano necessário, levando em consideração a complexidade dos serviços e a qualificação dos técnicos envolvidos. Uma das grandes vantagens desse modelo é sua capacidade de ajuste conforme a demanda, proporcionando um alinhamento mais preciso entre o custo dos serviços e o volume de trabalho realizado.

#### Vantagens do Modelo UST:

- **Redução de Custos:** Ao contratar serviços de TI com base em UST, as organizações pagam apenas pelo serviço que utilizam, o que pode resultar em economia significativa, especialmente em períodos de baixa demanda.
- **Flexibilidade:** Esse modelo oferece a flexibilidade de ajustar o volume de serviços conforme necessário, o que é particularmente vantajoso para empresas com demandas de TI que variam ao longo do tempo.
- **Acesso a Especialização:** A contratação de serviços baseados em UST muitas vezes significa acesso a uma ampla gama de especializações sem a necessidade de investir em treinamento ou contratação de pessoal especializado internamente.

#### Contratação por Valor Fixo Mensal

Por outro lado, o modelo de valor fixo mensal é escolhido por organizações que buscam previsibilidade nos custos de TI. Com este modelo, a empresa paga um valor fixo mensal pelo volume estimado de atendimentos, independentemente da quantidade de trabalho realizado. Este modelo é vantajoso para empresas que têm uma demanda de trabalho relativamente estável e desejam simplificar o orçamento e a gestão financeira dos serviços de TI.

Vantagens do Modelo de Valor Fixo Mensal:

- **Previsibilidade Orçamentária:** Facilita a gestão financeira ao oferecer um custo fixo mensal que pode ser facilmente alocado no orçamento.
- **Simplicidade na Gestão:** Reduz a complexidade administrativa associada à gestão de múltiplas faturas e contratos.
- **Cobertura Contínua:** Garante a disponibilidade de serviços de suporte técnico, independentemente das flutuações na demanda.

Considerações Finais:

A contratação por valor fixo mensal representa uma estratégia atrativa para organizações que priorizam a previsibilidade e a estabilidade dos custos associados à gestão de Tecnologia da Informação (TI). Neste modelo, um valor mensal é acordado para cobrir um volume estimado de atendimentos, permitindo que a empresa mantenha seus gastos em TI dentro de um orçamento predefinido, independente da variação na quantidade de trabalho realizado. Este modelo é particularmente benéfico para empresas com demandas de TI consistentes e previsíveis, facilitando a gestão financeira e a alocação de recursos de maneira eficiente.

No entanto, a aplicabilidade e eficácia deste modelo de contratação pressupõe um entendimento claro e abrangente do escopo dos serviços de TI necessários, bem como de todas as atividades relacionadas. É essencial que a organização contratante tenha uma visão detalhada e quantificada das demandas de serviço, tanto em termos de volume quanto de complexidade das tarefas a serem realizadas. Esta necessidade de detalhamento e precisão na definição do escopo de serviços torna um desafio significativo no contexto da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), considerando as limitações impostas pela gestão e execução do contrato atual.

A DPDF enfrentou dificuldades decorrentes de um contrato que não foi dimensionado especificamente em termos de volume de serviços e recursos financeiros. A redução na quantidade de Unidades de Serviço Técnico (UST's) e a limitação dos valores contratuais prejudicaram a execução eficaz dos serviços de TI e o registro legal das atividades realizadas. Este cenário compromete a capacidade do DPDF de mapear de forma precisa seu escopo de serviços, uma vez que a falta de um histórico detalhado e a ausência de registros adequados das atividades de TI impedem a organização de fornecer as informações necessárias para uma contratação baseada em valor fixo mensalmente.

A ausência de um registro abrangente das demandas e serviços de TI realizados, associada à experiência negativa com o contrato atual, evidencia a necessidade de um planejamento mais detalhado e de uma estratégia de contratação mais flexível. Para migrar para um modelo de valor fixo mensal, o DPDF precisaria não apenas de um entendimento completo de seu escopo atual de serviços de TI, mas também de uma projeção acurada das demandas futuras. Isso requer um esforço concertado para documentar todas as atividades de TI, avaliar as necessidades da organização de maneira holística e estabelecer parâmetros claros para a quantificação e qualificação dos serviços necessários.

Diante desses desafios, é modesto que o DPDF adote medidas para melhorar o registro e a gestão de suas atividades de TI, possibilitando uma transição gradual para um modelo de contratação mais previsível e estável. Tal abordagem não apenas facilitaria a gestão orçamentária, mas também promoveria uma alocação de recursos mais eficiente, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de TI prestados à organização.

A escolha entre contratação baseada em UST e valor fixo mensal depende do perfil de cada organização. Para a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), a contratação baseada em UST aponta ser mais vantajosa, dada a flexibilidade e a capacidade de ajuste conforme a demanda variável. Essa abordagem permite à DPDF gerenciar melhor seus recursos e assegurar que os serviços de TI estejam alinhados com suas necessidades reais, especialmente considerando a baixa maturidade da instituição para a adoção de um modelo de valor fixo mensal, que demandaria uma previsibilidade e estabilidade nas demandas de suporte técnico que atualmente não possui.

As informações são baseadas em uma análise dos modelos de terceirização de serviços de TI apresentados por Zendesk e 4infra, que destacam as vantagens da flexibilidade, redução de custos, e acesso a especialização como pontos chave para a adoção do modelo baseado em UST.

Ao realizar o planejamento para a contratação de serviços de suporte técnico (service desk), é importante verificar o Catálogo de Soluções de TIC disponibilizado pelo Governo Digital. Conforme o artigo 11 e o parágrafo 6º do artigo 9º da IN SGD/ME nº 94 /2022, deve-se explorar as soluções possíveis listadas no catálogo. Se a solução identificada durante o Estudo Técnico Preliminar corresponder a algum item do catálogo, as especificações técnicas, níveis de serviços, códigos de catalogação, PMC-TIC, entre outros detalhes listados, devem ser seguidos conforme indicado.

Contudo, após revisão do catálogo disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/catalogo-de-solucoes-de-tic>, verifica-se que a solução específica de contratação de empresa de suporte técnico (service desk) não está incluída. Dessa

forma, o processo de planejamento para essa contratação específica não está restrito às condições padronizadas listadas no Catálogo de Soluções de TIC. Isso implica na liberdade para definir os requisitos técnicos e de serviço de acordo com as necessidades específicas do órgão ou entidade, sem a obrigação de aderir às especificações do catálogo mencionado.

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

A contratação de serviços de TI, especialmente o suporte técnico, pode seguir diferentes modelos, sendo dois deles a contratação baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST) e a contratação por valor fixo mensal. Cada abordagem tem suas vantagens e desvantagens, e a escolha entre elas depende de vários fatores, incluindo a natureza do serviço, a demanda de trabalho, e a preferência por flexibilidade ou previsibilidade.

### Contratação Baseada em UST

A contratação baseada em UST é altamente flexível, adaptando-se às demandas variáveis de suporte técnico que uma organização pode enfrentar. Este modelo permite a precificação com base no esforço humano necessário, levando em consideração a complexidade dos serviços e a qualificação dos técnicos envolvidos. Uma das grandes vantagens desse modelo é sua capacidade de ajuste conforme a demanda, proporcionando um alinhamento mais preciso entre o custo dos serviços e o volume de trabalho realizado.

### Vantagens do Modelo UST:

- **Redução de Custos:** Ao contratar serviços de TI com base em UST, as organizações pagam apenas pelo serviço que utilizam, o que pode resultar em economia significativa, especialmente em períodos de baixa demanda.
- **Flexibilidade:** Esse modelo oferece a flexibilidade de ajustar o volume de serviços conforme necessário, o que é particularmente vantajoso para empresas com demandas de TI que variam ao longo do tempo.
- **Acesso a Especialização:** A contratação de serviços baseados em UST muitas vezes significa acesso a uma ampla gama de especializações sem a necessidade de investir em treinamento ou contratação de pessoal especializado internamente.

### Contratação por Valor Fixo Mensal:

Por outro lado, o modelo de valor fixo mensal é escolhido por organizações que buscam previsibilidade nos custos de TI. Com este modelo, a empresa paga um valor fixo mensal pelo volume estimado de atendimentos, independentemente da quantidade de trabalho realizado. Este modelo é vantajoso para empresas que têm uma demanda de trabalho relativamente estável e desejam simplificar o orçamento e a gestão financeira dos serviços de TI.

### Vantagens do Modelo de Valor Fixo Mensal:

- **Previsibilidade Orçamentária:** Facilita a gestão financeira ao oferecer um custo fixo mensal que pode ser facilmente alocado no orçamento.
- **Simplicidade na Gestão:** Reduz a complexidade administrativa associada à gestão de múltiplas faturas e contratos.
- **Cobertura Contínua:** Garante a disponibilidade de serviços de suporte técnico, independentemente das flutuações na demanda.

### Considerações Finais:

A contratação por valor fixo mensal representa uma estratégia atrativa para organizações que priorizam a previsibilidade e a estabilidade dos custos associados à gestão de Tecnologia da Informação (TI). Neste modelo, um valor mensal é acordado para cobrir um volume estimado de atendimentos, permitindo que a empresa mantenha seus gastos em TI dentro de um orçamento predefinido, independente da variação na quantidade de trabalho realizado. Este modelo é particularmente benéfico para empresas com demandas de TI consistentes e previsíveis, facilitando a gestão financeira e a alocação de recursos de maneira eficiente.

No entanto, a aplicabilidade e eficácia deste modelo de contratação pressupõe um entendimento claro e abrangente do escopo dos serviços de TI necessários, bem como de todas as atividades relacionadas. É essencial que a organização contratante tenha uma visão detalhada e quantificada das demandas de serviço, tanto em termos de volume quanto de complexidade das tarefas a serem realizadas. Esta necessidade de detalhamento e precisão na definição do escopo de serviços torna um desafio significativo no contexto da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), considerando as limitações impostas pela gestão e execução do contrato atual.

A DPDF enfrentou dificuldades decorrentes de um contrato que não foi dimensionado especificamente em termos de volume de serviços e recursos financeiros. A redução na quantidade de Unidades de Serviço Técnico (UST's) e a limitação dos valores contratuais prejudicaram a execução eficaz dos serviços de TI e o registro legal das atividades realizadas. Este cenário compromete a capacidade do DPDF de mapear de forma precisa seu escopo de serviços, uma vez que a falta de um histórico detalhado e a ausência de registros adequados das atividades de TI impedem a organização de fornecer as informações necessárias para uma contratação baseada em valor fixo mensalmente.

A ausência de um registro abrangente das demandas e serviços de TI realizados, associada à experiência negativa com o contrato atual, evidencia a necessidade de um planejamento mais detalhado e de uma estratégia de contratação mais flexível. Para migrar para um modelo de valor fixo mensal, o DPDF precisaria não apenas de um entendimento completo de seu escopo atual de serviços de TI, mas também de uma projeção acurada das demandas futuras. Isso requer um esforço concertado para documentar todas as atividades de TI, avaliar as necessidades da organização de maneira holística e estabelecer parâmetros claros para a quantificação e qualificação dos serviços necessários.

Diante desses desafios, é modesto que o DPDF adote medidas para melhorar o registro e a gestão de suas atividades de TI, possibilitando uma transição gradual para um modelo de contratação mais previsível e estável. Tal abordagem não apenas facilitaria a gestão orçamentária, mas também promoveria uma alocação de recursos mais eficiente, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de TI prestados à organização.

A escolha entre contratação baseada em UST e valor fixo mensal depende do perfil de cada organização. Para a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), a contratação baseada em UST aponta ser mais vantajosa, dada a flexibilidade e a capacidade de ajuste conforme a demanda variável. Essa abordagem permite à DPDF gerenciar melhor seus recursos e assegurar que os serviços de TI estejam alinhados com suas necessidades reais, especialmente considerando a baixa maturidade da instituição para a adoção de um modelo de valor fixo mensal, que demandaria uma previsibilidade e estabilidade nas demandas de suporte técnico que atualmente não possui.

As informações são baseadas em uma análise dos modelos de terceirização de serviços de TI apresentados por Zendesk e 4infra, que destacam as vantagens da flexibilidade, redução de custos, e acesso a especialização como pontos chave para a adoção do modelo baseado em UST.

Após uma análise detalhada dos modelos de contratação para serviços de TI, especificamente para suporte técnico, a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) conclui que a abordagem de contratação por valor fixo mensal não se alinha à sua realidade operacional. Este modelo, embora ofereça previsibilidade orçamentária e simplificação na gestão dos serviços, presume uma demanda de trabalho estável, que a DPDF não possui devido à variabilidade de suas necessidades de TI. Em contraste, a contratação baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST) destaca-se como uma opção mais viável, dada sua flexibilidade e capacidade de ajuste conforme a demanda variável, permitindo um alinhamento mais preciso e eficiente entre os custos dos serviços e as reais necessidades da instituição. Portanto, no contexto da DPDF, o modelo de valor fixo mensal é considerado inviável, optando-se por soluções que melhor atendam às suas demandas dinâmicas e específicas de suporte técnico.

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

No processo de planejamento para contratações na Defensoria Pública, a etapa de análise técnica e funcional destacou a importância de construir um quadro comparativo entre requisitos de negócio e tecnológicos para avaliar qualitativamente as alternativas disponíveis. Após a prospecção das soluções candidatas, seria natural progredir para uma análise comparativa de custos das soluções viáveis, utilizando o conceito de Total Cost of Ownership (TCO). Este método abrangente permite estimar o custo total de um produto ou serviço ao longo de seu ciclo de vida, considerando tanto custos diretos quanto indiretos, proporcionando uma visão econômica mais precisa das opções.

Contudo, o estudo técnico preliminar identificou apenas uma solução viável para a contratação: a Contratação Baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST). **Neste contexto específico, não se realizará a análise comparativa de custos (TCO)**, uma vez que não há outras alternativas para comparar. Em vez disso, o foco será direcionado para o cálculo do custo total da contratação, de acordo com o catálogo de serviços da Defensoria, que é adaptado à sua realidade e contexto atual. Este procedimento segue as recomendações da IN Seges/ME nº 65/2021, que orienta sobre como estimar os custos para cenários viáveis, assegurando que a análise esteja alinhada com as práticas recomendadas e as necessidades específicas da Defensoria Pública.

Pesquisa de Preços para levantamento da estimativa da UST:

--	--	--

Descrição	Pesquisa de Preços				Média
Pesquisa Pública	*DPF Foz do Iguaçu Contrato 32/2021	DPF Pará PE 12023 /2023	SEDES/DF Contrato N° 32 /2021	TJMA PE 0042/2021 Contrato 42/2022	
Serviços de Service Desk Nível 1 e 2	95,37	45,25	56,39	45,00	48,88
Serviços de Service Desk Nível 3 e Gestão	37,08	45,25	47,77	50,00	47,67

Valores excluídos do cálculo da média por serem excessivos no nível 1 e 2.

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

Após uma análise criteriosa dos modelos de contratação de serviços de TI, a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) identificou a contratação baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST) como a opção mais adequada às suas necessidades e realidade operacional. Essa decisão foi influenciada pela avaliação de diferentes fatores, incluindo a natureza variável do serviço, a demanda de trabalho e a necessidade de flexibilidade e eficiência no gerenciamento dos recursos de TI.

A contratação baseada em UST se destaca pela sua alta flexibilidade, adaptando-se perfeitamente às flutuações nas demandas de suporte técnico que são comuns na DPDF. Este modelo opera com uma precificação que considera o esforço humano necessário para a execução dos serviços, levando em conta tanto a complexidade dos problemas a serem resolvidos quanto a qualificação dos profissionais técnicos envolvidos. Essa abordagem permite um alinhamento mais preciso entre o custo dos serviços e o volume de trabalho efetivamente realizado, resultando em uma gestão de custos mais eficiente.

### Os benefícios chave da contratação por UST incluem:

- **Redução de Custos:** Uma das principais vantagens deste modelo é a economia significativa que proporciona. A DPDF paga exclusivamente pelos serviços efetivamente utilizados, otimizando os gastos com suporte técnico especialmente em períodos de baixa demanda.
- **Flexibilidade:** A capacidade de ajustar rapidamente o volume de serviços contratados de acordo com as necessidades atuais oferece uma grande vantagem operacional. Isso garante que a DPDF possa escalar os serviços para cima ou para baixo, conforme necessário, sem sofrer com a rigidez de contratos de valor fixo mensal.
- **Acesso a Especializações:** Este modelo facilita o acesso a um amplo espectro de especializações técnicas, sem a necessidade de investimentos adicionais em treinamento ou contratação de pessoal interno. A DPDF beneficia-se da expertise de profissionais altamente qualificados para resolver problemas complexos de TI, contribuindo para uma operação mais estável e eficiente.

Contrastando com o modelo de valor fixo mensal, que oferece previsibilidade orçamentária mas presume uma demanda de trabalho estável — uma realidade distante da vivenciada pela DPDF —, a contratação baseada em UST destaca-se por sua adequação à natureza variável das demandas de TI da Defensoria.

Portanto, a escolha pela contratação baseada em UST é justificada não apenas por sua flexibilidade e capacidade de ajuste conforme a demanda variável, mas também pelos benefícios de redução de custos e acesso facilitado a especializações técnicas. Essa abordagem estratégica permite à DPDF gerenciar seus recursos de TI de forma mais eficaz, alinhando os serviços contratados com suas necessidades reais e específicas, maximizando a eficiência operacional e financeira. Este direcionamento será formalizado na declaração de viabilidade, concluindo o Estudo Técnico Preliminar (ETP) e solidificando as bases para uma contratação consciente e estrategicamente alinhada aos objetivos da instituição.

A DPDF busca contratar um registro de preços para serviços técnicos especializados em TIC, alinhados com as práticas do ITIL, distribuídos em níveis para garantir suporte eficaz e atendimento às necessidades dos usuários. Os serviços incluem:

- **Central de Atendimento ao Usuário:** local onde se concentra todos os canais de comunicação entre os provedores de serviços de TI (UNITIC e outros serviços) e os usuários finais da DPDF. Ela gerencia incidentes, solicitações de serviço, comunicações e outros serviços de TI, visando resolver problemas e atender às necessidades dos usuários de forma eficaz e eficiente. Essa central busca oferecer soluções rápidas, manter a satisfação do usuário e garantir a continuidade dos serviços de TI.
- **Nível 1:** Atendimento remoto via telefônico, e-mail, e ferramentas de gestão, focando em resolução de incidentes e solicitações de serviço.
- **Nível 2:** Atendimento presencial para problemas complexos não solucionados remotamente, além de manutenção preventiva.
- **Nível 3:** Suporte avançado em infraestrutura de rede, sistemas corporativos, e operações de Data Center.
- **Central de Monitoramento:** Coordenação global do suporte, monitoramento de indicadores, e manutenção do ambiente de Data Center.
- Todos os serviços de nível 1, 2 e 3, além da Central de Atendimento ao Usuário e da Central de Monitoramento, serão preenchidos por profissionais que atendam aos perfis técnicos especificados neste termo de referência. Isso inclui Analistas de Banco de Dados e um Coordenador responsável em controlar, supervisionar e gerenciar todos os serviços e toda a equipe profissional da contratada, assegurando que o serviço entregue esteja alinhado com as melhores práticas do ITIL e os padrões de qualidade exigidos pela organização..

Esta estrutura assegura uma gestão eficiente das demandas de TIC, promovendo um ambiente operacional contínuo e alinhado com os objetivos estratégicos da DPDF.

### 13. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$):** 2.123.642,86

Processo de Determinação da UST:

Processo Utilizado pela DPDF para Definição dos Critérios do Termo de Referência:

**Estabelecimento de um Catálogo de Serviços de TI:** A DPDF iniciou o processo com a criação de um catálogo detalhado dos serviços de TI, categorizando-os conforme suas características e complexidades. Este catálogo serve como a base para a quantificação do trabalho técnico.

**Avaliação da Contribuição Relativa de Cada Serviço:** A seguir, a DPDF avaliou a contribuição relativa de cada serviço listado no catálogo, determinando o esforço ou complexidade associada a cada um, para identificar o esforço técnico requerido.

**Atribuição de Pesos e Valores a Cada Categoria de Serviço:** Com base na avaliação de contribuição relativa, foram atribuídos pesos ou valores específicos a cada categoria de serviço, representando a quantidade de esforço técnico (em UST) necessário para sua execução.

**Desenvolvimento de Mecanismos de Medição do Esforço Técnico:** Foram criados mecanismos e ferramentas para facilitar a medição do esforço técnico, variando de tabelas de referência a sistemas informatizados que automatizam o processo de quantificação.

**Adaptação e Personalização Conforme as Necessidades da DPDF:** A DPDF personalizou o modelo de UST para refletir as particularidades do seu ambiente de TI, evidenciando a flexibilidade do conceito em se adaptar a diferentes necessidades organizacionais.

**Integração com os Sistemas de Gestão de TI:** A métrica de UST foi integrada aos sistemas de gestão de TI e processos organizacionais da DPDF, englobando planejamento de recursos, alocação de mão de obra, gestão de projetos e análise de desempenho.

Este método permitiu à DPDF obter uma visão quantificável e comparativa do esforço técnico necessário para a prestação de serviços de TI, promovendo uma gestão de recursos mais eficaz e um planejamento orçamentário mais preciso.

#### Determinação da Unidade de Referência – UST (Unidade de Serviço Técnico)

O Grupo de Planejamento da DPDF conduziu uma avaliação compreensiva de termos de referência provenientes de várias instituições governamentais para desenvolver sua própria metodologia referente à UST (Unidade de Serviço Técnico). Esta métrica será utilizada como critério padrão para avaliar os serviços contratados, sendo aplicável a um agrupamento singular de serviços.

A implementação da UST como critério de referência visa proporcionar uma avaliação precisa dos serviços, considerando a heterogeneidade na complexidade e na importância das atividades solicitadas. Essa diversidade impacta diretamente no nível de especialização exigido dos profissionais responsáveis por executar as tarefas determinadas, refletindo, conseqüentemente, no valor designado a cada UST.

A estratégia proposta para a utilização das USTs permite à administração pública desassociar-se totalmente do conceito de designação de postos de trabalho ou de qualquer forma de vínculo direto com os funcionários da fornecedora de serviços, evitando modelos de remuneração baseados no tempo de serviço, como o pagamento por homem/hora, e promovendo uma abordagem focada em resultados.

A configuração da UST foi cuidadosamente elaborada para abranger todas as responsabilidades, ações e procedimentos a serem desempenhados pela empresa contratada, incluindo todas as variáveis imprescindíveis para a execução apropriada dessas atividades e tarefas.

Para estabelecer a quantidade de USTs atribuídas a cada serviço, foram analisados dois fatores determinantes: o tipo de atividade e seu grau de complexidade. As atividades foram segmentadas em sete categorias distintas, com pesos específicos designados para cada uma, como descrito na tabela a seguir:

<b>Tipos de Atividades</b>	<b>Descrição Resumida</b>	<b>Peso</b>
Demanda Periódica	Tarefas executadas conforme cronograma estabelecido (diariamente, semanalmente, mensalmente, etc.), realizadas por meio de métodos pré-definidos, como scripts ou sequências de ações detalhadas, exemplificadas por verificações rotineiras. Supervisão de sistemas utilizando ferramentas específicas, com a obrigação de ativar mecanismos de comunicação em ocorrência de interrupções; operações de deslocamento de dispositivos de armazenamento, gestão de entradas, processos de impressão, inserção de dados em sistemas e documentação em registros específicos das divergências identificadas e das soluções aplicadas.	1,0
Demanda de Usuário	Solicitações encaminhadas diretamente aos profissionais da empresa contratada por membros da DPDF. Incluem operações tais como o registro de novos usuários, inserção de informações em sistemas especializados, elaboração de documentação técnica e operacional, implementação de scripts, manipulação de sistemas e ferramentas de gerenciamento, incluindo backup, gestão ambiental, arquivamento, compilação de relatórios de erros, atualização de softwares, além da abertura e conclusão de ordens de serviço para assistência técnica a dispositivos.	1,5
Resolução de Incidente	Tarefas destinadas à recuperação de um serviço impactado por um incidente. Define-se incidente como qualquer interrupção inesperada ou declínio na qualidade de um serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Isso inclui a disfunção de um componente de configuração que, apesar de não ter comprometido o serviço até o momento, representa uma potencial falha, tal como o mal funcionamento em um dos discos de um array em espelho.	2
Demanda Corretiva	Procedimentos destinados à solução de problemas capazes de provocar um ou vários incidentes, cuja origem frequentemente permanece indeterminada no momento de criação do registro de incidente. Estas intervenções buscam a restauração da funcionalidade, ajuste e substituição de elementos de configuração para assegurar a operação ótima dos serviços, o realinhamento de processos e serviços conforme práticas recomendadas, além da manutenção e assistência técnica a software, equipamentos e ferramentas essenciais.	2,5 3

Demanda Preventiva	Ações proativas nos serviços para minimizar a chance de manifestação de incidentes e complicações. Engloba a elaboração de rotinas e mecanismos de controle, análises de viabilidade e eficiência, calibragem de procedimentos e serviços, otimização de padrões de disponibilidade, desenvolvimento de diretrizes para instalação, manutenção, monitoramento e automação de operações. A contratada tem a prerrogativa de recomendar medidas preventivas a serem implementadas.	3,5
Demanda Evolutiva	Desenvolvimento e introdução de novos serviços ou tarefas que demandam expertise avançado, devido à sua natureza não convencional, como a estruturação de processos de trabalho, avaliação de ambientes para alterações operacionais, e outras necessidades que exigem consultoria especializada para resoluções específicas e fora do comum. Inclui também esforços de atualização dos itens de configuração visando a otimização dos serviços oferecidos. Este processo é identificado pela inovação, desativação, ajuste ou manutenção de um item de configuração, distinto da solução de incidentes, reparo de problemas ou medidas de prevenção.	3,5 4
Demanda Eventos externos e ações realizadas em finais de semana e feriados	Atendimento a Demandas em Eventos Especiais e de Rotina: Este serviço abrange o suporte técnico e assistência operacional contínua para eventos tanto durante a semana de expediente quanto em finais de semana e feriados. A equipe designada fornecerá orientações detalhadas e assistência no uso de aplicativos de software, conexões Wi-Fi, dispositivos móveis e a suite de produtividade Office 365. Essencialmente, garante-se apoio técnico integral em todas as fases do evento, desde o planejamento até a execução, independente do dia da semana, assegurando que todas as tecnologias envolvidas operem de maneira eficiente. Este compromisso com a excelência operacional visa garantir que os participantes tenham a melhor experiência possível, sem interrupções ou dificuldades técnicas, facilitando o acesso e a utilização de ferramentas digitais necessárias para o sucesso do evento.	5

A metodologia empregada para determinar a Unidade de Serviço Técnico (UST) dos serviços detalhados neste Termo de Referência se baseia na classificação das Atividades por Tipo. A avaliação da complexidade se fundamenta nos seguintes critérios:

A importância crítica da tarefa, considerando sua essencialidade para a continuidade dos serviços de TI e o impacto de suas interações com outras funções setoriais na operacionalidade da organização;

As exigências cognitivas e físicas necessárias para a realização da tarefa, englobando os níveis de esforço, resistência e potencial estresse envolvidos;

As responsabilidades associadas a cada aspecto do serviço, enfocando a segurança da informação tratada, o manejo correto de equipamentos de alta sensibilidade e a conexão da tarefa com outras atividades.

A determinação da criticidade leva em conta a importância da tarefa para a manutenção contínua dos serviços de TI, avaliando como a execução da tarefa afeta a interligação com outras atividades do setor e as possíveis consequências para a continuidade operacional da DPDF.

Quanto aos requisitos cognitivos e físicos, estes são reconhecidos como essenciais para a realização da tarefa, onde os físicos referem-se à necessidade de esforço contínuo e ao impacto na saúde física do executor, como fadiga e estresse. Os requisitos cognitivos, por sua vez, abordam as competências e qualificações exigidas para a execução eficiente da tarefa.

As responsabilidades inerentes à tarefa abrangem a gestão de informações e dados confidenciais, a operação cuidadosa de equipamentos delicados com risco de perda de dados e a dependência mútua entre as atividades realizadas.

Assim, a complexidade associada aos serviços deste Termo de Referência foi estruturada conforme apresentado na tabela a seguir, refletindo as variações quantificáveis essenciais para estabelecer uma relação direta e precisa entre os serviços descritos e a atribuição de USTs, minimizando variações na sua quantificação.

Serviço	Escopo Resumido	Perfil Profissional	Complexidade

Central de Suporte (Service Desk): Suporte Técnico Remoto, Presencial, Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Data Center físico e nuvem	Suporte Técnico Remoto	Técnico de Suporte Remoto	0,4 0,25
	Suporte Técnico Presencial	Técnico de Suporte Presencial	0,6
	Suporte Técnico Especializado	Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Data Center Físico e Nuvem	1,5 1,1 e 1,2
	Gerência Central de Suporte	Gerente de Central de Suporte	1,5 Ger suport Rem 0,6 Ger Sup pres 0,7 Ger Central de suporte 0,9
	Suporte Técnico Presencial Apoio a Eventos	Técnico de Suporte Presencial	2,0

Acordo de nível de serviços (Service Level Agreement) - SLA

SLA	TIPO	GRUPO SOLUCIONADOR	SLA NAME	MIN	HORAS	TIPO DE USUARIO
REGISTRO	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1:: REGISTRO 10::NORMAL	10	0,16667	NORMAL
CRITICA	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1:: CRITICA 10::NORMAL	10	0,16667	NORMAL
URGENTE	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1:: URGENTE 20::NORMAL	20	0,33333	NORMAL
ALTA	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1:: ALTA 20::NORMAL	20	0,33333	NORMAL
MEDIA	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1:: MEDIA 30::NORMAL	30	0,5	NORMAL

BAIXA	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1:: BAIXA 30:: NORMAL	30	0,5	NORMAL
REGISTRO	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2:: REGISTRO 240:: NORMAL	240	4	NORMAL
CRITICA	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2:: CRITICA 120:: NORMAL	120	2	NORMAL
URGENTE	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2:: URGENTE 240:: NORMAL	240	4	NORMAL
ALTA	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2:: ALTA 960:: NORMAL	960	16	NORMAL
MEDIA	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2:: MEDIA 1440:: NORMAL	1440	24	NORMAL
BAIXA	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2:: BAIXA 2880:: NORMAL	2880	48	NORMAL
REGISTRO	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3:: REGISTRO 240:: NORMAL	240	4	NORMAL
CRITICA	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3:: CRITICA 120:: NORMAL	120	2	NORMAL
URGENTE	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3:: URGENTE 240:: NORMAL	240	4	NORMAL
ALTA	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3:: ALTA 960:: NORMAL	960	16	NORMAL
MEDIA	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3:: MEDIA 1440:: NORMAL	1440	24	NORMAL

BAIXA	INCIDENTE, REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3:: BAIXA 2880:: NORMAL	2880	48	NORMAL
BAIXA	INCIDENTE, REQUISICAO	CLIENTE	CLIENTE:: BAIXA 2880:: NORMAL	2880	48	NORMAL
REGISTRO	INCIDENTE, REQUISICAO	CLIENTE	CLIENTE:: REGISTRO 240:: NORMAL	240	4	NORMAL

Portanto, a Unidade de Serviço Técnico (UST) é definida como uma métrica de quantificação que se alinha ao tipo de atividade, sendo meticulosamente calibrada para refletir a complexidade específica do domínio em foco.

**UST = Peso do Tipo de Atividade X Complexidade**

Para estabelecer a complexidade, adotou-se uma abordagem classificatória derivada da avaliação da criticidade, das exigências cognitivas e físicas, bem como das responsabilidades associadas a cada serviço. Esta metodologia visa criar distinções mensuráveis essenciais para assegurar uma associação precisa e a aplicabilidade dos serviços delineados, prevenindo variações indevidas na atribuição de valores às Unidades de Serviço Técnico (USTs).

A instituição de um valor de referência monetário para as USTs simplifica o processo de orçamentação dos serviços, requerendo dos profissionais responsáveis pela demanda e da fiscalização do contrato uma determinação antecipada do volume de USTs necessárias, por meio da emissão de Ordens de Serviço (OS) para a realização de cada tarefa.

**Para as empresas participantes do processo licitatório, é necessário apenas determinar o custo unitário da Unidade de Serviço Técnico (UST) e, em seguida, calcular o valor total de sua oferta comercial. Esse valor deve corresponder à soma total das USTs estimadas, levando em consideração os volumes especificados previamente neste Documento de Referência.**

Este Documento de Referência fornece aos proponentes as diretrizes necessárias para a elaboração de suas propostas financeiras, fundamentadas na estimativa dos recursos técnicos indispensáveis para o cumprimento das responsabilidades contratuais e especificações técnicas detalhadas.

Os proponentes devem incorporar em suas estimativas de custo todos os elementos essenciais para a prestação integral dos serviços requeridos, incluindo, mas não se limitando a:

**Lote Único:**

<p><b>Central de Suporte;</b></p> <p><b>Nível 1: Suporte Técnico Remoto;</b></p>	<p>Os custos relacionados à operação devem abranger todos os aspectos associados à mão de obra, incluindo salários, encargos sociais, férias, benefícios, processos de seleção e capacitação de colaboradores, entre outros. Além disso, é fundamental considerar as licenças de software essenciais para a execução e administração efetiva dos serviços, bem como a aquisição e manutenção de equipamentos, computadores e ferramentas. A infraestrutura necessária, que envolve espaços físicos apropriados, mobiliário adequado e o acesso a sistemas e bases de conhecimento, também deve ser prevista para assegurar o cumprimento dos padrões de serviço estipulados.</p>
	<p>As despesas operacionais devem abarcar uma gama abrangente de custos relacionados à força de trabalho, tais como remuneração, períodos de descanso remunerado, tributações e encargos sociais, vantagens, processos seletivos, e capacitação dos colaboradores. Adicionalmente, é imperativo incluir os gastos com licenciamentos de programas indispensáveis para a realização e administração dos serviços oferecidos, bem como a aquisição de um conjunto completo de ferramentas. A infraestrutura de TI requerida, incluindo o acesso a sistemas</p>

<p><b>Nível 2: Suporte Técnico Presencial;</b></p>	<p>especializados e bancos de dados de conhecimento, também deve ser prevista. Os custos de locomoção, incluindo o transporte necessário para o suporte técnico in loco, são essenciais para assegurar a aderência aos padrões de serviço propostos.</p> <p>Deve-se também levar em consideração o suporte técnico para eventos externos, especificamente no apoio a operações móveis, como as realizadas em carretas e vans, que exigem assistência técnica contínua durante a sua execução. Para isso, a contratada deverá contar com uma equipe técnica volante, destinada exclusivamente a essas ocasiões, que atuará de forma complementar à equipe fixa na DPDF, garantindo assim a cobertura total dos serviços sem comprometer a operacionalidade regular.</p>
<p><b>Nível 3: Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Data Center Físico e em Nuvem</b></p>	<p>Os custos associados à equipe, incluindo remuneração, licenças remuneradas, encargos trabalhistas, benefícios, recrutamento e capacitação dos profissionais, constituem uma parcela significativa das despesas operacionais. Além disso, é fundamental incorporar os gastos com autorizações para softwares essenciais à administração eficaz dos serviços providos. Os gastos com locomoção, que podem envolver o fornecimento de transporte ou veículos para os técnicos de suporte presencial, são também cruciais para assegurar a conformidade com os padrões de serviço estabelecidos.</p>
<p><b>Coordenador (Gerente)</b></p>	<p>Esta gerência é responsável por coordenar toda a equipe e fazer a gestão de todos os serviços prestados pela Contratada, mantendo os termos do contrato e prezando pela boa prestação de serviço dentro da DPDF e do cumprimento dos SLA's.</p>

**Modelo de proposta de preços:**

Efetuada a escolha da solução, alternativa ou cenário, é necessário registrar o custo total estimado. A partir da composição de itens da solução, da planilha de custos e das memórias de cálculo construídas, durante a análise comparativa, para a solução escolhida, deve-se demonstrar o custo total estimado da contratação para o período de vigência do contrato.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
1	Serviços de Service Desk Nível 1 e Nível 2	26980	UST	1.383,80			
2	Serviços de Service Desk Nível 3 e serviços de Gerência/Coordenação	26980	UST	1.601,40			
<b>TOTAL</b>				2.985,20			

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

A justificativa técnica para a escolha da solução de Contratação Baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST) pela Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) abrange uma análise detalhada dos benefícios esperados em termos de eficácia, eficiência, efetividade, e economicidade. Esta decisão estratégica é sustentada pelos seguintes ganhos técnicos e operacionais decorrentes da solução escolhida:

1.

**Eficiência Operacional e Flexibilidade:** A contratação baseada em UST destaca-se pela sua capacidade de adaptação às necessidades variáveis de TI da DPDF, permitindo ajustes rápidos no volume de serviços conforme necessário. Esta flexibilidade assegura uma gestão eficiente dos recursos de TI, evitando subutilização ou sobreutilização de serviços.

2.

**Redução de Custos e Economicidade:** A modelo de UST possibilita uma significativa redução de custos, pois a DPDF pagará exclusivamente pelo volume de serviço efetivamente utilizado. Isso resulta em uma gestão de custos mais dinâmica e alinhada com a realidade operacional da instituição, contribuindo para uma maior economicidade dos recursos públicos.

3.

**Acesso a Especialização Técnica:** Com a contratação baseada em UST, a DPDF tem acesso a um espectro mais amplo de especializações técnicas sem necessidade de investimentos adicionais em capacitação ou contratação de pessoal especializado. Isso garante que problemas complexos de TI possam ser resolvidos eficientemente, melhorando a performance e a eficiência energética dos sistemas envolvidos.

4.

**Melhoria na Performance e Durabilidade:** A possibilidade de contar com especialistas para cada tipo de demanda aumenta a probabilidade de implementações técnicas mais precisas e eficientes, otimizando a performance dos sistemas e prolongando sua durabilidade.

5.

**Ganhos Logísticos e Implementação de Serviços:** A escolha por UST facilita a logística de implementação dos serviços, uma vez que permite uma escalabilidade mais controlada e ajustável às necessidades momentâneas da DPDF, sem a necessidade de grandes reestruturações ou desinvestimentos em infraestrutura preexistente.

6.

**Manutenção e Garantia:** Com profissionais qualificados disponíveis para atender as demandas conforme surgem, há uma melhoria na manutenção dos sistemas de TI e na garantia de continuidade dos serviços, minimizando interrupções e garantindo uma maior efetividade na entrega de serviços ao cidadão.

Em resumo, a decisão pela contratação baseada em UST é embasada em uma análise cuidadosa dos benefícios diretos e indiretos que essa abordagem oferece, destacando-se como a solução mais alinhada com os princípios de eficácia, eficiência, efetividade, e economicidade. Esses benefícios reforçam o compromisso da DPDF com a melhoria contínua de seus processos e serviços de TI, assegurando que a instituição permaneça capacitada a atender suas demandas operacionais e estratégicas de maneira eficiente e economicamente viável.

## DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS TÉCNICOS

A Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) está em constante busca por eficiência e eficácia em seus processos internos, visando sempre aprimorar o atendimento e os serviços prestados à população. No contexto da contratação de serviços de suporte técnico (service desk), surge a necessidade de discutir a forma mais adequada de realizar essa contratação, considerando especialmente os aspectos técnicos envolvidos.

A legislação aplicável, especificamente a Lei nº 14.133, prevê a possibilidade de parcelamento do objeto da contratação quando isso se mostra vantajoso para a administração ou é exigido por fatores técnicos. No entanto, para a DPDF, o parcelamento da contratação de serviços de suporte técnico se mostra inviável e contraproducente devido a uma série de fatores técnicos específicos desta natureza de serviço.

O suporte técnico, conforme as melhores práticas do Information Technology Infrastructure Library (ITIL), exige a centralização do atendimento e a unificação das demandas para garantir a eficiência na gestão do conhecimento e na prestação de suporte. O ITIL, sendo um conjunto de práticas de gestão de serviços de TI reconhecido mundialmente, enfatiza a importância de um ponto único de contato entre os usuários e o serviço de TI. Isso não apenas otimiza a resolução de problemas, como também assegura a qualidade e a consistência do suporte oferecido.

A adoção de múltiplos contratos para a gestão do suporte técnico fragmentaria esse serviço, dificultando a comunicação, diluindo a responsabilidade, complicando a gestão do conhecimento e, conseqüentemente, afetando negativamente a eficiência e a eficácia do suporte oferecido. Tais fragmentações poderiam resultar em ineficiências operacionais, como duplicação de esforços, inconsistência nas respostas fornecidas aos usuários, dificuldades na priorização de chamados e na gestão de recursos técnicos.

Ademais, a estruturação de um único contrato para a prestação desses serviços permite uma melhor negociação de termos e valores, bem como uma gestão contratual mais simplificada e focada. Isso possibilita um controle mais rigoroso sobre a qualidade dos serviços prestados, garantindo que a DPDF possa atender às necessidades de seus usuários de forma ágil e eficiente.

Portanto, levando em consideração os aspectos técnicos relacionados à gestão de serviços de TI e as diretrizes do ITIL, conclui-se que o parcelamento da contratação para o serviço de suporte técnico (service desk) não seria prudente nem prático para a DPDF. A centralização do atendimento em um único contrato é essencial para manter a eficiência, a eficácia e a qualidade do suporte técnico oferecido, alinhando-se assim às melhores práticas e às necessidades da instituição e de seus usuários.

## 15. Justificativa econômica da escolha da solução

A justificativa para o não parcelamento do objeto da contratação de pessoa jurídica especializada para prestação de serviços de atendimento e suporte técnico de 1º, 2º, e 3º níveis para toda a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) está fundamentada na natureza integral do serviço requerido. A Lei nº 14.133/2021, conhecida como a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos, em seu artigo sobre o parcelamento do objeto, estabelece que o parcelamento deve ser preferencial, exceto quando comprovadamente inviável por questões de eficiência técnica e econômica.

Neste contexto, a prestação de serviços proposta é intrinsecamente ligada, necessitando de uma gestão unificada para assegurar a eficácia no atendimento remoto e presencial aos usuários, a integração dos serviços e tecnologias e a manutenção da alta disponibilidade do ambiente computacional de infraestrutura de TIC. A segregação dessas funções em contratos distintos poderia resultar em desafios significativos de coordenação e integração, aumentando o risco de falhas no atendimento, demoras na resposta a incidentes e conflitos de responsabilidade entre diferentes prestadores de serviço. Tais riscos comprometeriam diretamente a operacionalidade e a segurança do ambiente de TIC da DPDF, além de potencializar prejuízos às atividades fim da instituição.

Portanto, considerando a especificidade e a complexidade dos serviços de suporte técnico envolvidos, bem como a necessidade de uma resposta ágil e coordenada a incidentes e requisições de TI, concluímos pela inviabilidade do parcelamento do objeto. Esta decisão visa preservar a continuidade e a qualidade dos serviços de TI prestados pela DPDF, alinhando-se aos princípios de eficiência e eficácia administrativa preconizados pela Lei nº 14.133/2021 e pelas melhores práticas de gestão de serviços de TI fundamentadas na metodologia ITIL.

### O PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS ECONÔMICOS

A decisão de não parcelar a contratação de serviços de suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis pela Defensoria Pública do DF baseia-se em aspectos econômicos fundamentais, como a busca por eficiência orçamentária e a maximização de economias de escala. A análise econômica demonstrou que a unificação dos serviços em um contrato único resulta em uma melhor relação custo-benefício, reduzindo os custos unitários através da negociação de volumes de serviço e simplificando a gestão contratual. Tal abordagem minimiza custos indiretos associados à gestão de múltiplos fornecedores e à coordenação das atividades de suporte, garantindo o uso efetivo dos recursos públicos e melhorando os níveis de serviço oferecidos aos cidadãos.

## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação de uma solução de suporte técnico (service desk) especializada para a Defensoria Pública do Distrito Federal visa alcançar uma série de benefícios significativos, tanto operacionais quanto estratégicos. Com uma ênfase na melhoria do catálogo de serviços, na capacitação de profissionais, especialmente em Office 365 e conhecimentos técnicos em soluções de nuvem, além da inclusão de profissionais temporários para eventos e acompanhamento de unidades móveis (carretas e vans) nas comunidades, espera-se obter resultados impactantes:

- 1.

**Melhoria no Atendimento ao Público:** A implementação de um service desk mais eficiente e com profissionais altamente capacitados promove um atendimento ao usuário final mais rápido e eficaz, aumentando a satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela Defensoria Pública.

2.

**Aumento na Produtividade:** Com profissionais especializados, principalmente em ferramentas como Office 365 e tecnologias em nuvem, a Defensoria poderá otimizar seus processos internos, resultando em um aumento significativo da produtividade.

3.

**Melhoria no Catálogo de Serviços:** A definição mais clara e detalhada do catálogo de serviços permitirá que os usuários internos e externos compreendam melhor os serviços disponíveis, como acessá-los e o que esperar em termos de níveis de serviço, contribuindo para a gestão de expectativas e a satisfação geral.

4.

**Capacidade Ampliada de Atendimento à Sociedade:** Com o apoio de profissionais temporários em eventos e unidades móveis, a Defensoria amplia seu alcance e capacidade de atendimento direto às comunidades, especialmente aquelas mais distantes ou em situação de vulnerabilidade, garantindo maior equidade no acesso aos serviços jurídicos.

5.

**Maior Prontidão dos Sistemas:** A especialização em soluções de nuvem e a manutenção proativa do service desk asseguram que os sistemas permaneçam operacionais com máxima eficiência, reduzindo tempos de inatividade e garantindo a continuidade dos serviços críticos para a população.

6.

**Redução no Consumo Energético:** A implementação de tecnologias mais modernas e eficientes, especialmente aquelas baseadas em nuvem, pode levar a uma redução significativa no consumo energético, alinhando-se às políticas de sustentabilidade e responsabilidade ambiental.

7.

**Diversificação dos Fornecedores e Menor Dependência Tecnológica:** A seleção cuidadosa de uma solução de service desk permite à Defensoria diversificar seus fornecedores e reduzir a dependência de soluções tecnológicas únicas, mitigando riscos e garantindo maior flexibilidade e resiliência operacional.

Ao adotar uma solução de suporte técnico robusta e bem estruturada, a Defensoria Pública do DF posiciona-se não apenas para melhorar a eficiência e a eficácia de seus serviços jurídicos, mas também para promover uma transformação digital inclusiva e sustentável, que atende às necessidades emergentes de sua população servida. Este enfoque estratégico em tecnologia e capacitação humana reflete o compromisso da instituição com a excelência no serviço público, garantindo que todos os cidadãos tenham acesso à justiça de forma igualitária e eficiente.

## 17. Providências a serem Adotadas

Para garantir a eficiência e eficácia na implementação da solução de suporte técnico (service desk) na Defensoria Pública do DF, é fundamental que a administração adote uma série de providências prévias à celebração do contrato. Essas ações são cruciais para assegurar que tanto a equipe interna quanto a infraestrutura organizacional estejam preparadas para a transição e operacionalização do novo sistema de service desk. As etapas incluem:

1.

**Capacitação de Servidores ou Empregados:** A UNITIC (Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação) deve organizar cursos de capacitação para os executores do contrato, especialmente se os designados não possuírem o conhecimento técnico necessário. Esta formação deve abranger aspectos fundamentais da fiscalização e gestão contratual, bem como conhecimentos específicos sobre a solução de service desk a ser implementada.

2.

**Avaliação e Preparação para Migração de Ferramentas:** A empresa contratada deve realizar uma avaliação detalhada da ferramenta de suporte técnico atualmente em uso, OTRS, e preparar um plano de migração eficiente para a nova ferramenta GLPI. Este processo deve ser meticulosamente planejado para garantir uma transição suave e sem interrupções nos serviços de suporte técnico.

3.

**Implementação da Solução em Nuvem:** A solução de service desk escolhida deve ser implantada em um ambiente de nuvem, o que requer preparativos específicos em termos de infraestrutura e segurança. Esta etapa inclui a configuração de servidores, bancos de dados, e a integração com outros sistemas da Defensoria, garantindo que o serviço esteja operacional e acessível de forma segura.

4.

**Desenvolvimento do Catálogo de Serviços:** A elaboração de um catálogo de serviços completo e detalhado é essencial para orientar os usuários sobre os serviços disponíveis, como acessá-los, e o que esperar em termos de tempos de resposta e resolução. Este catálogo deve ser desenvolvido e totalmente implantado antes da operacionalização da solução de service desk, proporcionando uma referência clara para usuários e equipe de suporte.

5.

**Criação de Material de Divulgação:** Para assegurar que todos na Defensoria estejam cientes e possam aproveitar os serviços oferecidos pelo novo sistema de service desk, é importante elaborar materiais de divulgação, incluindo tutoriais em vídeo. Esses recursos devem explicar como utilizar o sistema, reportar incidentes ou requisitar serviços, e devem ser amplamente divulgados dentro da organização.

Ao seguir estas etapas, a Defensoria Pública do DF estará bem preparada para implementar uma solução de service desk que não só melhore a eficiência e eficácia do suporte técnico, mas também promova uma melhor gestão de recursos de TI, um atendimento mais ágil e satisfatório ao usuário, e uma adaptação mais suave às novas tecnologias e procedimentos.

## 18. Declaração de Viabilidade

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

### 18.1. Justificativa da Viabilidade

Após uma análise criteriosa baseada nas diretrizes da IN nº 94/2022 e nos insights provenientes das fontes consultadas, conclui-se que a contratação de uma solução de service desk é totalmente viável para a Defensoria Pública do DF, sem restrições significativas. Essa conclusão é fundamentada nos seguintes pontos:

**Atendimento às Necessidades Organizacionais:** A solução de service desk selecionada alinha-se perfeitamente com os objetivos operacionais e estratégicos da Defensoria, promovendo uma melhoria substancial no catálogo de serviços, especialização em ferramentas como Office 365 e tecnologias de nuvem, e a capacidade de prestar suporte eficaz em eventos e através de unidades móveis.

**Superioridade Técnica:** A solução demonstrou superioridade técnica, oferecendo amplas funcionalidades que suportam as necessidades complexas de TIC da Defensoria, incluindo suporte especializado em Office 365 e soluções de nuvem.

**Capacitação e Preparação:** A UNITIC já possui ou conseguirá rapidamente a capacitação necessária para a gestão e fiscalização do contrato, assegurando que a transição para a nova ferramenta de service desk ocorra de maneira suave e eficaz.

**Impacto Positivo na Prestação de Serviços:** A implementação desta solução trará benefícios significativos para a sociedade, melhorando a eficiência, acessibilidade e qualidade dos serviços jurídicos prestados, sem enfrentar obstáculos intransponíveis.

**Viabilidade Financeira e Operacional:** Os estudos preliminares indicam que a Defensoria dispõe dos recursos financeiros necessários para a contratação da solução, e a infraestrutura organizacional atual é plenamente capaz de suportar as mudanças operacionais sem interrupções nos serviços.

**Total Conformidade:** A solução está em conformidade com todas as legislações vigentes e práticas recomendadas de TIC, não apresentando impedimentos legais ou regulatórios para sua adoção.

**Eficácia:** A solução garantirá a entrega dos serviços de suporte técnico dentro dos prazos e com a qualidade exigida, atingindo assim os objetivos de melhoria do atendimento ao público e a eficiência operacional.

**Efetividade:** Espera-se que a solução produza efeitos significativos em termos de aumentar a acessibilidade dos serviços jurídicos e melhorar a satisfação dos cidadãos, cumprindo com os objetivos estratégicos da Defensoria.

**Eficiência:** A solução promove a realização de mais atividades e serviços com menos recursos, otimizando processos e reduzindo custos operacionais, graças à automatização e à integração de sistemas.

**Economicidade:** A análise econômica indicou que a solução oferece a melhor relação custo-benefício, considerando tanto os custos diretos quanto os benefícios a longo prazo de melhorias no serviço e na gestão de TIC.

Conclusão:

Considera-se a contratação da solução de service desk totalmente viável para a Defensoria Pública do DF. Esta solução é avaliada como um investimento estratégico que trará melhorias significativas na qualidade e eficiência dos serviços prestados aos cidadãos. Recomenda-se prosseguir com os preparativos para a implementação, assegurando que a Defensoria esteja pronta para aproveitar todos os benefícios que a nova solução de service desk promete oferecer.

Este posicionamento é reforçado pela adequação da solução às necessidades da Defensoria, a preparação da equipe interna e a infraestrutura tecnológica para a transição, e o alinhamento com os objetivos de longo prazo da organização, indicando um caminho claro para a melhoria contínua do atendimento e satisfação do usuário.

A decisão de contratar a solução de service desk para a Defensoria Pública do DF é plenamente justificada pela necessidade de otimizar os serviços de suporte técnico, alinhando-se com as metas institucionais de eficácia, eficiência, efetividade, e economicidade. A escolha está baseada em uma análise rigorosa que considera não apenas os aspectos técnicos e funcionais, mas também o impacto positivo esperado para a instituição e para o público servido, garantindo que a Defensoria esteja bem equipada para enfrentar os desafios futuros e melhorar continuamente a prestação de serviços jurídicos à população do DF.

## 19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**LUIZ RICARDO CABALEIRO DAVILA**

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 04/09/2024 às 16:10:13.

**IGOR DE MARCOS MOREIRA DOS SANTOS**



Assinou eletronicamente em 27/08/2024 às 15:07:56.

**GIULIANO FERREIRA DE MATOS**

Agente de contratação