



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

**MINUTA**

**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR****PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 35014.204652/2021-80**

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO de *IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM)*, PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E GESTÃO DE PORTFÓLIO, PROGRAMAS E PROJETOS, GOVERNANÇA, RISCO E *COMPLIANCE (GRC)* E GERENCIAMENTO DE OPERAÇÕES DE TIC

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
15/08/2020	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Fabio Moreth Mariano
			Fabio Moreth Mariano
			Fabio Moreth Mariano

Brasília/DF, Novembro de 2021

## INTRODUÇÃO

Este estudo foi elaborado pela equipe de planejamento da contratação instituída pela Portaria DGPA/INSS nº 275/2021, em conformidade com o art. 11º da Instrução Normativa nº 01/2019 da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD/ME).

O Estudo Técnico Preliminar da Contratação - ETPC tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda (id. SEI nº [4039753](#)), bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

### 1. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

#### 1.1. Identificação das necessidades de negócio

1.1.1. O Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) é a maior autarquia do Poder Executivo Federal e conta com aproximadamente 31.000 colaboradores distribuídos em 1.700 unidades. Regimentalmente, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação - DTI é a área responsável por planejar e coordenar as ações de tecnologia da informação e comunicação (TIC) no âmbito do INSS.

1.1.2. Desde a criação da Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social - DATAPREV, esta se tornou a principal fornecedora de serviços de tecnologia da informação e comunicação do INSS, em alguns casos atuando até na definição de ações de TIC junto com as áreas finalísticas do INSS. Todavia, com o intuito de centralizar as ações de TIC e objetivando a valorização da área de TIC como uma unidade estratégica para o INSS, no ano de 2019 com a publicação do Decreto nº 9.746/2019 foi criada a Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação - DTI em substituição a CGTI. A estratégia de centralização das ações de TIC na área responsável por essa atribuição dentro da estrutura do INSS está em consonância com as recomendações dos órgãos de controle, tal como a Recomendação 12 do Relatório de Auditoria nº 201305680 da Controladoria Geral da União - CGU, cujo texto transcrevemos abaixo:

*“Recomendação 12: Atribua a área responsável pela gestão de TIC no INSS (CGTI) a responsabilidade e a coordenação de todas as atividades de modernização tecnológica relacionadas aos ativos de TIC do INSS, retirando esta competência das demais Diretorias, principalmente, a Diretoria de Atendimento”. (página 122).*

1.1.3. De acordo com o Decreto Nº 9.746, de 8 de agosto de 2019, que Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, em seu artigo 12, são competências da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação:

*“I - planejar, coordenar, gerir e supervisionar os projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas, comunicação de voz e dados, rede de dados estruturada com e sem fio, infraestrutura computacional, serviços de atendimento de informática e demais atividades de tecnologia da informação e comunicação do INSS;*

II - gerenciar planos, programas e ações relativos à tecnologia da informação e inovação, em articulação com a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - Dataprev;

III - exercer as funções de órgão seccional do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISPA, na análise e proposições de mecanismos, processos e atos normativos, em articulação com o órgão central;

IV - promover a articulação com o órgão central do SISPA, quanto ao cumprimento das normas vigentes;

V - exercer as funções de unidade de planejamento, monitoramento e avaliação da estratégia de tecnologia da informação, comunicações e inovação no âmbito do INSS;

VI - estabelecer e coordenar a execução da política de segurança de tecnologia da informação e comunicações, no âmbito do INSS;

VII - definir e adotar metodologia de desenvolvimento de sistemas e coordenar a prospecção de novas tecnologias de informação e da comunicação no âmbito do INSS;

VIII - coordenar, supervisionar, orientar, acompanhar e avaliar a elaboração e a execução dos planos, programas, projetos e as contratações estratégicas de tecnologia da informação e comunicação do INSS;

IX - planejar e implementar estratégias de soluções de tecnologia da informação e da comunicação, de acordo com as diretrizes definidas pela Presidência e pelas Diretorias;

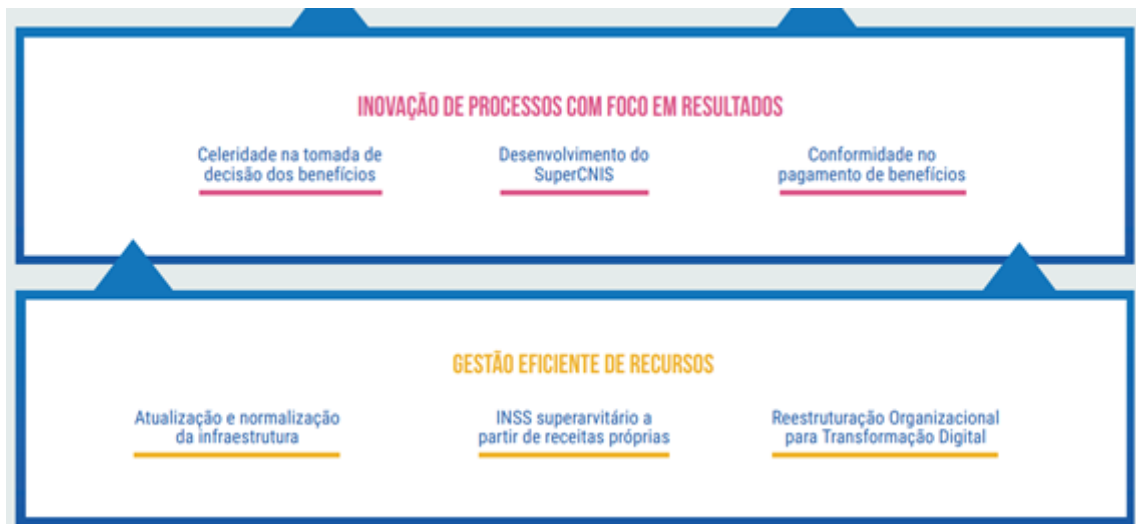
X - representar institucionalmente o INSS em assuntos de tecnologia da informação e da comunicação;

XI - coordenar e supervisionar os serviços de modernização, suporte e manutenção de informática;

XII - propor e acompanhar os indicadores de gestão na área de tecnologia da informação e comunicações; e

XIII - estabelecer diretrizes, normas e padrões técnicos de implantação, utilização e modernização dos sistemas corporativos e da rede de dados, em articulação com as Diretorias do INSS”

1.1.4. O objeto a ser analisado neste ETPC é aderente a duas metas-diretrizes constantes do mapa estratégico do INSS: Inovação de Processos com Foco em Resultados e Gestão Eficiente dos Recursos, conforme podemos observar do recorte do mapa estratégico 2020- 2023 do Instituto Nacional do Seguro Social:



1.1.5. As áreas de TI estão enfrentando desafios crescentes em torno de respostas que atendam a demandas de negócios muitas vezes urgentes. A escassez de pessoal qualificado e os desafios definidos por uma sociedade que demanda cada vez mais respostas tempestivas estão afetando a capacidade das unidades de TI de fornecer níveis crescentes de automação de maneira rápida e confiável.

1.1.6. Para enfrentar esse cenário desafiador, executar suas atribuições regimentais, centralizar as ações de TIC e entregar valor aos usuários internos e externos do INSS, a DTI constatou a necessidade de estabelecer um pilar de governança em TIC com ênfase na transformação digital, para tanto foi identificado a necessidade de aperfeiçoar ou implantar alguns processos de trabalho, tais como:

- Monitoramento e acompanhamento das estratégias de TIC;
- Definição de um catálogo de Serviço de TIC
- Gerenciamento de Serviços de TIC;
- Gerenciamento de Operações de TIC;
- Automação de processos; e
- Aperfeiçoamento do Gerenciamento de portfólio, programas e Projetos.
- Implantação e aperfeiçoamento de processos de Governança, Risco e Conformidade em TIC.

1.1.7. O Monitoramento e acompanhamento das ações estratégicas de TIC do INSS e o seu respectivo impacto no atingimento das metas estabelecidas no planejamento estratégico institucional é fundamental para verificar a eficácia do seu processo de planejamento e a evolução de sua maturidade como área de TIC. Ademais o monitoramento das ações estratégicas é parte integrante do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC do INSS que foi elaborado em conformidade com o Guia de elaboração do PDTI do SISP.

1.1.8. A definição de um catálogo de serviço é fundamental para melhorar a relação da área de TIC com os seus usuários, uma vez que trata-se de uma ferramenta que compila todos os serviços da área de Tecnologia da Informação, com todas as informações necessárias. A possibilidade de unificação do canal de solicitação desses serviços em uma única ferramenta aumentará ainda mais a eficiência na execução dos serviços e os seus níveis de qualidade.

1.1.9. O gerenciamento de serviços de TIC tem por objetivo prover um serviço de TI com qualidade e alinhado às necessidades do negócio, buscando redução de custos a longo prazo. Nesse conceito, as unidades de TI das organizações estruturam seus processos para atender seu usuário e para monitorar seu ambiente computacional. Quando esses processos são automatizados e integrados a velocidade de resposta da TI cresce exponencialmente. Passa a ser possível evitar a indisponibilidade de uma serviço de forma proativa, reduzindo a demanda de suporte. De outra perspectiva, é possível acompanhar e registrar todas as etapas de um atendimento ao usuário, gerando uma base de conhecimento para melhorias do processo e tomada de decisões. Neste contexto, as ferramentas de ITSM ajudam as organizações a gerenciar o consumo de serviços de TI, a infraestrutura que suporta os serviços de TI e a responsabilidade da organização de TI em entregar valor de negócios com esses serviços. Funções de entrega de serviços de TI apoiam as tarefas e fluxos de trabalho para processos, incluindo gerenciamento de incidentes, solicitações, problemas, mudanças, nível de serviço, conhecimento e configuração.

1.1.10. O gerenciamento de operações de TI tem o propósito de garantir a estabilidade dos serviços de TI para que agreguem valor ao negócio, garantir que serviços de TI estejam dentro dos níveis acordados para os usuários do negócio e clientes e, principalmente, apoiar a melhoria contínua de serviço por meio de monitoração do desempenho, análise de métricas e coleta de dados. É responsável por coordenar e executar as atividades e processos necessários para entregar e gerenciar serviços nos níveis acordados, conduzir, controlar e gerenciar as operações do dia a dia e monitorar performance, levantar métricas e informações. Segundo a biblioteca de boas práticas ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), fazem parte do ITOM (*Information Technology Operations Management*): gerenciamento de eventos, cumprimento de requisições, gerenciamento de acesso fornecendo dados

para todo o ciclo de vida da ITIL, suprimindo desde a estratégia e central de serviços até a melhoria contínua.

1.1.11. A automação de processos está intrinsicamente relacionada com a estratégia de transformação digital do governo federal. A automatização de processos consiste em transformar etapas que eram realizadas de maneira estritamente manual em procedimentos que contam com a ajuda de tecnologia, com vistas a otimizar a utilização de recursos e facilitar o trabalho dos profissionais do INSS e o acesso aos serviços pelos usuários.

1.1.12. O gerenciamento de programas e projetos é fundamental para a efetiva execução do planejamento estratégico da instituição, o alinhamento entre a estratégia e seu portfólio, programas e projetos é um fator crítico de sucesso para o atingimento das metas propostas. Desta forma é imprescindível para o INSS a implantação de uma gestão estruturada de programas e projetos baseada em uma ferramenta robusta, que permita o aumento da qualidade na tomada de decisão, melhor alocação de recursos, implantação integrada de tecnologias, diminuição e maior visibilidade dos riscos.

1.1.13. A necessidade de controle sobre a gestão de riscos e a garantia de atendimento ao arcabouço regulatório fazem com que seja necessário investir em metodologias internas e em uma solução tecnológica, a fim de garantir que as operações de TIC saiam em conformidade com as leis, normas infralegais e recomendações/determinações de Órgãos de controle.

1.1.14. O Grande desafio para a DTI é a implantação das melhorias elencadas acima de forma concomitante com as atividades rotineiras relacionadas ao suporte tecnológico do INSS, considerando que a Diretoria dispõe de um quadro enxuto de colaboradores. Desta forma a estratégia de adoção de novas soluções tecnológicas visa a implantação e a condução desses processos de trabalho de forma célere e aderente as boas práticas de mercado.

1.1.15. Diante do exposto, entende-se que a contratação em tela é recomendável para suportar o desenvolvimento de uma cultura de inovação sistemática nos produtos e serviços ofertados pela DTI para os colaboradores da instituição e para os cidadãos que utilizam os serviços oferecidos pelo INSS.

1.1.16. A definição da solução é resultante da análise dos cenários apontados nesse estudo técnico preliminar, porém a necessidade da contratação encontra respaldo na Estratégia de Governo Digital 2020 -2022, Mapa Estratégico do INSS 2020-2023, Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do INSS 2020-2022 e no Plano Anual de Contratação - 2021:

Estratégia de Governo Digital 2020-2022

ID	Estratégia de Governo Digital
OB16	Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação
INI16.4	Otimizar a infraestrutura de, pelo menos, 30 <i>datacenters</i> do governo até 2022

Mapa Estratégico do INSS 2020 - 2023

Objetivo Estratégico	Ações Estratégicas	Responsável
Atualização e Normalização da Infraestrutura	Contratação de produtos e serviços de Tecnologia da Informação	DTI
Reestruturação Organizacional para Transformação Digital	Melhoria e Monitoramento do Sistema de Governança do INSS	DIGOV

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2020-2022

ID	Ação do PDTIC
A3	Prover ferramentas tecnológicas e licenças de software de uso corporativo
A27	Implementar processo de gestão de demandas de TI

Plano Anual de contratação – 2021

Item	Descrição
299	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)
300	Outros Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

## 1.2. Identificação das necessidades tecnológicas

1.2.1. A solução deve abarcar todo o catálogo de serviço da DTI/ INSS, com vistas a ser a plataforma única de interface entre as áreas de negócio e a DTI/INSS. Desta forma a solução deve ser de fácil parametrização, customização e configuração.

1.2.2. Deverá ter a funcionalidade de automatizar processos, em tecnologia *no code* e/ou *low code*, que não possuem relação direta com os processos da biblioteca Itil do *framework* Cobit e com o Guia PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*), mas que necessitem ser realizados para a integração ou para o perfeito funcionamento da ferramenta de acordo com os parâmetros e com os fluxos de trabalho do INSS;

1.2.3. A solução será responsável pela gestão de serviços, incidentes e problemas, gestão de operações de TIC; pelo monitoramento do planejamento estratégico e governança de TIC, gestão de portfólio, projetos, processos e demandas, gestão de operações de TIC e gestão de risco e conformidade de TIC

1.2.4. A solução deverá implementar no âmbito do INSS um catálogo de serviços integrado com as soluções de gestão apresentadas no item anterior, através de um portal de serviços multicanal automatizado (web, móvel, atendimento virtual, entre outros)

1.2.5. A solução deverá dar suporte as áreas de planejamento estratégico e de programas e projetos do INSS, bem como realizar a interface entre esse planejamento estratégico institucional com os objetivos estratégicos e as metas do PDTI e com o portfólio de projetos e as demandas direcionadas para a DTI/INSS;

1.2.6. Deverá monitorar todos os serviços críticos, recolhendo e correlacionando os alertas com a finalidade de, através de uma inteligência parametrizável, abrir incidentes, elevar série de incidentes a problemas, apontar impactos nos projetos e nas metas estratégicas e modificar a matriz de risco;

1.2.7. Deverá implementar os processos do COSO - ERM (*Committee of Sponsoring Organizations - Enterprise Risk Management*) e ISO: 31.000 para a instituição da Gestão de riscos, bem como os processos do CobIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*) para governança de TIC;

1.2.8. A solução apresentada não deverá utilizar a infraestrutura do INSS. Esta necessidade se dá pela falta de um *data center* e para não onerar o contrato de infraestrutura em nuvem da Autarquia.

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

1.3.1. Além da solução tecnológica deverá ser contratado um item de serviço técnico especializado (operação assistida), com a finalidade de ajudar na utilização da

ferramenta, dar suporte técnico às demandas iniciais da plataforma, automatizar processos, esclarecer dúvidas, prover instruções sobre a correta utilização das funcionalidades, ajustar as definições de papéis, atribuições e responsabilidades dos usuários e outras demandas provenientes da operação da plataforma; necessidades de negócio e aspectos tecnológicos da solução;

1.3.2. A fase de mapeamento e redesenho de processos de Governança em TIC, gerenciamento de projetos, gestão de serviços e gerenciamento de riscos deverão estar de acordo, respectivamente, com as boas práticas contempladas no Cobit, PMBOK, Itil, COSO-ERM e ISO: 31.000;

1.3.3. A transferência de conhecimento deverá ser realizada no decorrer da execução contratual nas dependências do INSS, ou via remota, se solicitado pelo Instituto, utilizando a plataforma instalada em ambiente homologação;

1.3.4. O fornecimento das subscrições deverá ser considerado em contrato com vigência de 36 (trinta e seis) meses.

1.3.5. O Serviço técnico especializado (operação assistida) deverá ser considerado em contrato com vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei nº 8.666, de 1993.

## 2. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

2.1. O dimensionamento das licenças que compõe a solução e o volume do serviço de operação assistida refletem a realidade do INSS frente as necessidades elencadas no Documento de Oficialização da Demanda, considerando a necessidade de aperfeiçoar ou implantar os seguintes serviços:

- Monitoramento e acompanhamento das estratégias de TIC;
- Definição de um catálogo de Serviço de TIC
- Gerenciamento de Serviços de TIC;
- Gerenciamento de Operações de TIC;
- Automação de processos; e
- Aperfeiçoamento do Gerenciamento de portfólio, programas e Projetos.
- Implantação e aperfeiçoamento de processos de Governança, Risco e Conformidade em TIC.

2.2. O escopo do serviço de monitoramento e acompanhamento das estratégias de TIC e o aperfeiçoamento do gerenciamento de programas e projetos, no que se refere a disponibilização de solução tecnológica para apoiar a execução desses serviços, cabe mencionar que o quantitativo abrange a estrutura do INSS, a quantidade de licenças visa municiar o atendimento das necessidades da DTI e da Coordenação-Geral de Projetos Estratégicos e Inovação - CGPEI/INSS constante do DOD (id. SEI [3239692](#)) e cujo o levantamento do quantitativo de licenças consta dos estudos que compõe o processo SEI nº 35014/095884/2021-31.

2.3. Atualmente o INSS utilizada um sistema desenvolvimento internamente denominado SGPP, porém esse sistema foi desenvolvido em uma tecnologia obsoleta e não possui documentação técnica, ademais o técnico responsável pelo seu desenvolvimento não integra mais o corpo técnico do INSS.

2.4. Com relação ao licenciamento de uma solução que permita realizar de forma eficaz a gestão de serviços de infraestrutura de TIC, cabe salientar que atualmente o INSS utiliza uma solução de software livre (GLPI) para apoiar a execução desses serviços e a DATAPREV utiliza uma outra solução para a realização do Serviço de Suporte Técnico por Acesso Remoto - STAR, que também contempla atividades do bojo da gestão de serviços de infraestrutura de TIC e que futuramente



serão absorvidas por um processo de contratação em curso no âmbito da DTI que visa municiar o INSS do serviço de de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, processo SEI nº 35014.339174/2020-47.

2.5. Com relação ao sistema em uso atualmente na DTI, cabe salientar que ele não atende as necessidades da Diretoria, haja vista que a solução não possui suporte técnico e não temos corpo técnico qualificado ou em quantidade suficiente para customizar a solução em vistas a adequar os fluxos a nossos processos de trabalho.

2.6. No tocante ao gerenciamento de operações de TIC, que tem como principal finalidade o gerenciamento dos seus ativos, o relacionamento dos seus ativos com os serviços corporativos e preveja possíveis problemas com seus ativos. Atualmente o INSS não dispõe de nenhum sistema que realize essas atividades, o intuito é fazer o gerenciamento dos ativos críticos do INSS, no caso as máquinas virtuais localizadas na nuvem do INSS.

2.7. Por fim a solução de GRC (*Governance, Risk & Compliance*) ou (Governança, Risco e Conformidade), visa permitir o melhor acompanhamento dos riscos de TIC, provenientes dos seus programas e projetos, contratações e determinações e recomendações de órgão de controle, bem como o acompanhamento da implantação e do monitoramento das políticas e normativos institucionais bem como das legislações que deverão ser aplicadas aos sistemas e/ou operação da Tecnologia da Informação do INSS.

## 2.8. Quantidade de subscrições

2.8.1. Para as subscrições referente a solução de ITSM, foi verificado o quantitativo de servidores que atendem chamados no GLPI e uma previsão de equipe que atuará na futura contratação de serviço de de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como a equipe responsável pela futura gestão e fiscalização desse contrato, estima-se 200 licenças para esse item.

2.8.2. Com relação as subscrições referente a solução de monitoramento estratégico e gestão do portfólio, programas e projetos do INSS, foi levantado nos estudos preliminares constantes do processo SEI nº 35014/095884/2021-31, um quantitativo de 120 licenças.

2.8.3. As subscrições referente a solução de gestão de operações de TIC, a equipe de planejamento da contratação entende que o escopo do monitoramento deve ser restrito as máquinas virtuais localizadas na nuvem do INSS, desta forma, estima-se um quantitativo de 110 licenças.

2.8.4. Por fim o quantitativo de subscrições da solução de GRC (Governança, Risco e Conformidade), foi baseado na estrutura hierárquica da DTI, no qual foi definido uma licença para cada nível até Coordenação Funcional (FCPE 101.3), desta forma, estima-se um quantitativo de 7 licenças (1 - Diretor, 2 - Coordenadores Gerais e 4 - Coordenadores Funcionais).

Tabela 1 - Quantitativo de subscrições

Subscrições	Quantidade
Gestão de Serviços de TIC (ITSM)	200
Monitoramento estratégico e Gestão de Portfólio, Programas e Projetos (ITBM)	120
Gerenciamento de operações de TIC (ITOM)	110
GRC (Governança, Risco e Conformidade)	7

## 2.9. Quantidade de serviço técnico especializado (Operação assistida)

2.9.1. O escopo da solução vislumbrada pela DTI/INSS contempla o serviço técnico especializado (Operação Assistida), com o objetivo de implantar e operar a

solução, com vistas a proporcionar ao INSS a sua utilização de forma otimizada e eficiente. Cabe salientar que a DTI/INSS não possui equipe técnica com expertise necessária para implantar e operar a solução contratada.

2.9.2. Os serviços serão prestados em HST (Hora de Serviço Técnico), onde uma HST corresponde ao esforço de uma hora de trabalho a ser realizada por profissionais especializados de acordo com perfis profissionais previamente definidos.

2.9.3. Esclarecemos que foi escolhida a contratação de HST para a execução dos serviços condicionada a entrega de resultados aferidos mediante avaliação qualitativa de níveis mínimos de serviço que serão previamente definidos.

2.9.4. A quantidade de HST's foi dimensionada levando-se em consideração o esforço necessário tanto para a implantação quanto para a operação da solução no decorrer de 12 (doze) meses, considerando as atividades elencadas abaixo:

- Instalação Inicial dos produtos;
- Parametrização;
- Integração das funcionalidades/soluções;
- Levantamento, adequação e implantação de processos;
- Concepção, *design*, comunicação, acompanhamento, construção, configuração, implantação e pós-implantação de processos mapeados;
- Operacionalização das camadas de experiência do usuário;
- Automatização de tarefas repetitivas;
- Integração da plataforma com os diversos sistemas fontes de dados ou que necessitem de informações da plataforma;
- Operação assistida;
- Governança da Plataforma;
- Levantar e popular os itens de projetos, programas, planejamento, governança, conformidade, risco, catálogo de serviços e demais informações de estratégia que deverão ser monitoradas, acompanhadas, analisadas e processadas;
- Discovery, mapeamento e monitoramentos dos serviços críticos;
- Criação do Banco de Dados de Configuração (CMDB); e
- Outros serviços relacionados às soluções;

2.9.5. Para a realização das atividades mencionadas acima, identificamos que a empresa deverá possuir uma equipe com os seguintes perfis:

- Gerente de Projetos;
- Consultor da Solução;
- Analista de Estratégia;
- Analista de Risco e Conformidade;
- Analista da Solução;
- Analista de Processos;
- Analista de Infraestrutura; e
- Especialista em automatização da ferramenta.

2.9.6. Entendemos que estes perfis são necessários pela complexidade envolvida em cada uma das soluções relacionadas ao Gerenciamento de Serviços de TIC, Monitoramento estratégico e gestão de portfólio, programas e projetos, Gerenciamento de Operações de TIC, automatização de processos e GRC (Governança, Risco e Conformidade).

2.9.7. Segue abaixo um pequeno descritivo da principal funções dos perfis propostos nesse estudo técnico preliminar da contratação:

2.9.8. Gerente de Projetos

2.9.8.1. Responsável por controlar as equipes de implantação da ferramenta, realizar a comunicação com os gestores, controlar as horas trabalhadas é fazer a ligação entre a gestão do contrato e a área técnica da contratada.

2.9.8.2. Consultor da Solução

2.9.8.3. Este é o especialista da ferramenta contratada é terá a responsabilidade de controlar as equipes de analistas da solução, dar suporte às equipes de implantação, agilizar o processo de implantação de processos, resolver incidentes e problemas de nível 2 da ferramenta.

2.9.9. Analista de Estratégia

2.9.9.1. Responsável em traduzir os planejamentos do INSS para a ferramenta, ligando cada objetivo e meta aos programas e projetos relacionados. Será o principal responsável pela implantação da ferramenta de ITBM - Gerenciamento de Negócios e PPM.

2.9.10. Analista de Riscos e Conformidade

2.9.10.1. Responsável por levantar os riscos inerentes aos programas, processos, projetos e normativas do INSS, fazer a análise dos riscos, apontar os pontos de falha de conformidade, apresentar aos gestores responsáveis e fazer a implantação da ferramenta de GRC.

2.9.10.2. Analista da Solução

2.9.10.3. Responsável pela implantação das ferramentas, levantamento do catálogo de serviços, criação do portal único e da central de serviços, configuração do atendimento de multicanais, instalação, parametrização e customização da plataforma.

2.9.11. Analista de Processos

2.9.11.1. Responsável pela mineração, mapeamento, desenho, redesenho, melhoria, aplicação e implantação dos processos de ITSM, ITBM e GRC;

2.9.12. Analista de Infraestrutura

2.9.12.1. Responsável pelo mapeamento e da descoberta dos serviços críticos, criação do banco de dados de configuração, implantação do Gerenciamento de Operações (ITOM) e integração com o gerenciamento de serviços.

2.9.13. Especialista em automatização da ferramenta

2.9.13.1. Perfil responsável por desenvolver e modificar os processos mapeados e aprovados pelos gestores, integrar os softwares informacionais do INSS a plataforma, melhorar a experiência do usuário, configurar o auto atendimento da ferramenta.

2.9.14. Com base no levantamento das principais atividades e nos perfis profissionais responsáveis por sua execução, a equipe de planejamento da contratação para definir o quantitativo de horas de serviço técnico utilizará uma previsão do quantitativo de profissionais por perfis e utilizará um deflato de 25% (vinte e cinco por cento) no quantitativo de horas de cada perfil, por entender que o trabalho é sob demanda e que os recursos não ficaram a disposição do INSS.

2.9.15. Em resumo, um profissional que trabalhe um mês normal (21 dias), com uma jornada padrão de 8 horas diárias, no final do mês alcança 168 horas, e no decorrer de 12 meses totaliza 2.016 horas de trabalho. Aplicando-se o deflator de 25% (vinte e cinco por cento), temos uma redução de 504 horas anuais para cada perfil.

2.9.16. Face ao exposto, segue abaixo a relação dos profissionais e o total estimado de HST:

Tabela II - Quantitativo de profissionais e HST's

Perfil	Quantidade	Horas trabalhadas	Deflator	HST
Gerente de Projetos	1	2016	504	1512
Consultor da Solução	1	2016	504	1512
Analista de Estratégia	1	2016	504	1512
Analista de Riscos e Conformidade	1	2016	504	1512
Analista da Solução	3	6048	1512	4536
Analista de Infraestrutura	1	2016	504	1512
Analista de Processos	3	6048	1512	4536
Especialista em automatização da Ferramenta	2	4032	1008	3024
<b>Total</b>				<b>19156</b>

2.9.17. Ressaltamos que se trata tão somente de uma estimativa de esforço máximo baseada em um possível volume de horas trabalhadas pelos profissionais, como dito anteriormente, sem garantia de consumo mínimo.

2.9.18. Embora o cálculo da estimativa tenha utilizado o critério de uma estimativa de disponibilidade média de pessoas para a execução dos serviços, não qualquer vinculação ao pagamento por disponibilidade de profissionais, uma vez que a sua vinculação está intrinsecamente relacionado a um serviço previamente estabelecido por uma OS com aferição dos resultados e padrão de qualidade estabelecido por Níveis Mínimos de Serviços.

2.9.19. O INSS fará a abertura da OS com a descrição dos serviços, o quantitativo de horas a serem utilizadas, os perfis, o prazo de execução e os entregáveis. No entanto, o pagamento será realizado apenas pelas horas efetivamente executadas, a serem aferidas após a conferência dos entregáveis e entrega dos relatórios de atividades.

2.9.20. Os serviços deverão ser executados nas dependências da empresa contratada. Em caráter excepcional e transitório, mediante justificativa disposta na Ordem de Serviço, os serviços poderão ser prestados nas instalações do INSS.

2.9.21. É importante ressaltar que esta equipe de contratação se baseou em ampla análise da jurisprudência do TCU a respeito da definição do formato da contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação. Foi identificado que esse modelo de contratação baseado em HST se alinha à recomendação do TCU contida no Acórdão 916/2015-Plenário.

2.9.22. Segundo a jurisprudência citada, é inviável utilizar métricas para contratação e remuneração de serviços de TIC cuja medição não seja passível de verificação pelo órgão público CONTRATANTE. Por esta razão, o INSS optou pelo pagamento somente após a validação qualitativa dos resultados, conferência das horas utilizadas e cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço definidos previamente.

2.9.23. Além do atendimento às recomendações do TCU, a definição pela métrica de HST se coaduna com as diretrizes da Instrução Normativa SGD nº 1/2019 do Ministério da Economia:

Art. 5 É vedado:

VIII - adotar a métrica homem-hora ou equivalente para aferição de esforço, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos;

IX - contratar por postos de trabalho alocados, salvo os casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido;

2.9.24. Além disso, a escolha da métrica foi baseada no recente Acórdão Plenário 1508/2020, o qual determina que não sejam utilizados catálogos de serviços baseados em fatores de complexidade. Por esse motivo cada HST vale exatamente 1 hora de trabalho, não existindo multiplicadores conforme o tipo de complexidade da tarefa.

2.9.25. Assim a regra fica extremamente objetiva e o INSS pagará pelas horas efetivamente executadas.

### 3. ANÁLISE DE SOLUÇÕES

#### 3.1. Identificação das soluções

Tabela III - Descrição das soluções(ou cenários)

Id	Descrição da Solução (ou cenário)
1	Utilização de Software Livre ou Gratuito
2	Aquisição de Solução Única de Mercado
3	Aquisição de Soluções de mercado separadas
4	Desenvolvimento da Solução

#### 3.2. Análise comparativa de soluções

Tabela IV - Análise comparativa de soluções

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	x		
	Solução 2	x		
	Solução 3	x		
	Solução 4	x		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1	x		
	Solução 2		x	
	Solução 3		x	
	Solução 4			x
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1	x		
	Solução 2		x	
	Solução 3		x	
	Solução 4			x
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos	Solução 1	x		

Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 2	x		
	Solução 3	x		
	Solução 4			x
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1	x		
	Solução 2	x		
	Solução 3	x		
	Solução 4			x
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x

### 3.2.1. Solução 1 – Utilização de Software Livre e/ou Gratuito

3.2.1.1. O INSS atualmente já utiliza alguns softwares livres relacionados ao escopo da contratação em questão, podemos citar a solução de ITSM chamada GLPI, as soluções de gerenciamento de projetos Openproject, redmine e uma solução desenvolvida pelo próprio INSS denominada SGPP., cujo o desenvolvedor responsável pelo sistema não integra mais o quadro técnico da Instituição. No caso da solução de ITSM, somente alguns processo foram habilitados considerando a biblioteca ITIL.

3.2.1.2. De acordo com a equipe técnica do INSS existe uma grande dificuldade na adequação e implantação total destas soluções livres pois geralmente os processos são pouco parametrizáveis não permitindo ao INSS a flexibilidade necessário para adequação das soluções aos seus processos de trabalho.

3.2.1.3. Para uma melhor adequação destes sistemas a realidade do INSS será necessária a contratação de uma empresa ou a alocação de mão de obra do próprio quadro técnico da Autarquia para o a customização da solução para adequação dos nossos processos ou até mesmo o desenvolvimento de novas funcionalidades. Sobre essa questão é importante ressaltar que o INSS não possui contrato vigente de fábrica de software e não dispõe de quadro técnico para realizar essas atividades.

3.2.1.4. Para a continuidade na utilização dessas soluções existentes no INSS e a inclusão da solução de ITOM e GRC, bem como a integração dessas soluções será necessário uma série de customizações e/ou desenvolvimento de funcionalidades.

3.2.1.5. Ademais é importante frisar que as soluções em uso no INSS, até por suas características (*software* livre e solução desenvolvida pelo próprio órgão), não possuem suporte técnico, uma vez que seu desenvolvimento é feito por comunidade no caso do software livre e o *software* desenvolvido pelo INSS não possui equipe responsável pela sua sustentação, em face da saída do servidor responsável pelo desenvolvimento do sistema e a falta da documentação técnica. Em ambos os casos não existe empresa para suporte e conseqüentemente não possui de Níveis Mínimos de Serviço que atendam às necessidades e a criticidade deste serviço para a Autarquia.

### 3.2.2. Solução 2 – Aquisição de Solução Única de Mercado

3.2.2.1. Em pesquisa realizada pela equipe de planejamento da contratação foram identificados diversos fornecedores que oferecem em seu arcabouço de produtos, soluções de ITSM (*Information Technology Service Management*), ITBM (*Information Technology Business Management*), ITOM (*Information Technology Operations Management*) e GRC (Governança, Risco e Conformidade) em uma única plataforma e sem necessidade de desenvolvimento de integrações entre as funcionalidades.

3.2.2.2. Entre eles temos:

- IBM;
- AXIOS;
- CITSmart;
- Service Now;
- BROADCOM;
- BMC;
- Ivanti;
- Freshworks; e
- Micro Focus.

3.2.2.3. A diversidade de fornecedores que poderão oferecer ao INSS a solução que atenda perfeitamente as necessidades ou que atenda de forma parametrizada, sem a necessidade de desenvolvimento, tende a reduzir o valor final de aquisição do licenciamento e do custo de propriedade ao longo dos anos, pois não necessitaria de constantes customizações e modificações em suas integrações devido a uma modificação em determinada funcionalidade.

3.2.2.4. Todas as integrações que sejam necessárias poderão ser solicitadas como itens de habilitação reduzindo as customizações necessárias para a adequação da solução ao ambiente sem prejuízo financeiro ou de fornecimento do contrato. Nesta modalidade as integrações com os sistemas informacionais também serão necessárias, mas realizadas apenas uma vez, já que esta implantação será realizada com a plataforma e não com a funcionalidade, reduzindo-se custo e tempo de implantação.

3.2.2.5. Ressalta-se também que por serem soluções de mercado comercializadas como plataformas de um único fabricante, este poderá ser responsabilizado pelas possíveis falhas de *software* e segurança, garantia de evolução do sistema, correção de falhas e suporte com capacidade de atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço.

3.2.2.6. Entendemos que uma solução integrada poderá entregar de forma mais eficiente um portal único de serviços com um único catálogo de serviços, um banco de dados único, uma interface única melhorando a curva de aprendizagem de todos os usuários e utilizadores da plataforma, além de, por ser um contrato único, não onerar excessivamente a equipe técnica do INSS com a gestão e fiscalização de diversos contratos.

3.2.2.7. Cabe ressaltar que neste tipo de aquisição o Órgão poderá ficar dependente da solução, gerando um lock-in. Para reduzir os impactos deste tipo de dependência, será necessário um melhor detalhamento de requisitos tecnológicos, requisitos de continuidade de negócio, interoperabilidade e retenção das informações por parte do INSS no caso de finalização do contrato.

3.2.3. Aquisição de Soluções de Mercado Separadas

3.2.3.1. Da mesma forma que no item anterior foram realizadas pesquisas pela equipe de planejamento da contratação onde foram levantados diversos fornecedores que oferecem em seu arcabouço de produtos uma solução de ITSM, ITBM, ITOM e GRC.

3.2.3.2. Novamente, diversos fabricantes foram encontrados. Além dos fabricantes citados na solução 2, temos alguns fabricantes específicos para cada uma das tecnologias que deverão estar integradas.

3.2.3.3. Entre os fabricantes adicionais temos:

- Microsoft;
- Asana;
- Veritas;
- Neoway;
- SAP;
- RSA; e
- Software AG.

3.2.3.4. Neste tipo de cenário a implantação tende a ser muito morosa porque poderemos ter até 4 produtos distintos a serem instalados, configurados, parametrizados, adequados aos processos do INSS e integrados entre si, cada um com uma equipe própria para este fim, o que pode elevar os custos de implantação.

3.2.3.5. Não temos como mensurar a complexidade, o tempo e a quantidade de recursos ou horas necessárias para estas integrações, pois além de podermos ter 4 ou mais soluções para integrar, não sabemos quais produtos serão adquiridos e sem essas informações não é possível dimensionar as integrações que devem ser realizadas.

3.2.3.6. Outra questão importante é a complexidade relacionada a gestão e fiscalização destes contratos, uma vez que no cenário mais complexo podemos ter até (quatro) contratos. Lembrando que devido a necessidade de integração será necessário uma interação muito grande entre as contratadas e no caso de falhas será mais complexo definir a empresa responsável pela falha.

### 3.2.4. Desenvolvimento da Solução

3.2.4.1. Como relatado anteriormente o INSS não possui um quadro de fábrica de *software* vigente e não possui equipe técnica com perfil de desenvolvimento em quantidade suficiente para desenvolver essa quantidade de sistemas.

3.2.4.2. Além da situação mencionada acima, vale ressaltar que as empresas fornecedoras desses *softwares* detêm um vasto conhecimento nas áreas de atuação de cada software e promovem as melhorias com base na experiência adquirida em diversos clientes, fato este que não corre no INSS, o levantamento de requisitos e o desenvolvimento do sistema com uma equipe demasiadamente enxuta poderia ocasionar uma demora excessiva no desenvolvimento do software ou até mesmo a não conclusão do projeto.

### 3.3. Solução que melhor se adequa a necessidade do INSS

3.3.1. A solução/Cenário 2 - Aquisição de Solução Única de Mercado está mais aderente as necessidades do INSS, se levarmos em conta as especificidades elencadas no decorrer desse documento, tais como: a necessidade de uma solução integrada e um quadro técnico enxuto para customizar as soluções, realizar as integrações e atuar na gestão e fiscalização desses contratos, não há dúvidas quanto a vantajosidade desse cenário.



3.3.2. Sobre a solução/cenário escolhido, segue o complemento das informações repassadas na Tabela IV - Análise comparativa de soluções, referente ao que é solicitado no inciso II do art. 11 da IN nº 01/2019.

3.3.3. Necessidade de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual

3.3.3.1. Não é necessário nenhuma adequação no ambiente do INSS para viabilizar a execução contratual.

3.3.4. Possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço

3.3.4.1. Foi definido pela equipe de planejamento da contratação que a aquisição ocorrerá mediante contratação como serviço desonerando o INSS da necessidade de aquisição de *software* com licenciamento perpétuo; a contratação de subscrição cresceu exponencialmente e é considerada uma boa prática de mercado, destaca-se como benefícios as atualizações (correção de bugs e falhas de segurança), upgrades (novas versões) e suporte técnico.

3.3.4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº9.507/2018 constituindo-se serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput que poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado e não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

3.3.5. Parcelamento ou não da solução

3.3.5.1. Conforme definição estabelecida pelo art. 2º, inciso VII da IN SGD nº 01/2019, a solução de TIC é " conjunto de bens e/ou serviços que apoiam processos de negócio, mediante a conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações ". No entendimento da equipe de planejamento da contratação, a solução de TIC engloba todos os elementos (bens e serviços de TIC) que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação.

3.3.5.2. O possível parcelamento da solução, consistiria em:

- Contratação de subscrição de software; e
- Contratação de serviço de operação assistida

3.3.5.3. A possibilidade de divisão ou não dos componentes de uma solução em itens para serem licitados em separado está relacionada com o grau de interdependência técnica entre os seus componentes, o que não é possível no caso da solução avaliada por este estudo técnico.

3.3.5.4. A presente contratação é uma a solução integrada que perfaz um conjunto de software e serviços que se interoperam para o atendimento das necessidades apontadas e justificadas neste documento. Trata-se de um conjunto de softwares e serviços integrando um único objeto com um alto grau de especialização, não sendo viável tecnicamente a sua separação.

3.3.5.5. Caso, apenas por cogitação, o INSS optasse por parcelar a presente solução (cujo parcelamento é considerado inviável), poderia causar grandes prejuízos a instituição, uma vez que havendo alguma intercorrência em um dos contratos o INSS poderia ter a subscrição sem o serviço de operação assistida ou o cenário inverso, em ambos os casos o objetivo da contratação seria prejudicado.

3.3.5.6. O parcelamento das contratações de soluções de TI pelo INSS é sempre ponderado em função do poder discricionário da Administração Pública, que lhe dá a prerrogativa de fazê-lo até o limite da coerência, da viabilidade técnica e da capacidade interna de gestão.

3.3.5.7. Neste caso, como já citado, o objeto em questão é uma solução concebida sob a forma de uma plataforma integrada tecnicamente indivisível uma vez que todos os componentes de softwares e serviços são intrínsecos à mesma solução, não sendo possível o seu desmembramento.

3.3.5.8. Além disso, como dito em outros tópicos o INSS não possui na sua equipe pessoal qualificado e na quantidade necessária para a operação da solução em questão, não sendo possível a contratação dos softwares em separado do serviço de operação assistida.

### 3.3.6. Diferentes Modelos de Prestação de Serviço

3.3.6.1. Conforme explicitado no tópico 3.3.21, a contratação como serviço se mostrou mais vantajosa, nessa identificada apenas um modelo de prestação de serviço que é a contratação de subscrição.

### 3.3.7. Diferentes Tipos de Soluções em Termos de Especificação, Composição ou Características dos Bens e Serviços Integrantes

3.3.7.1. Não foram identificados outros tipos de solução além do exposto neste Estudo Técnico Preliminar.

### 3.3.8. Ampliação ou Substituição da solução implantada

3.3.8.1. Atualmente o INSS não possui uma solução implantada que contemple na plenitude o escopo dessa contratação, não cabendo ampliação ou substituição de solução.

### 3.3.9. Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas

3.3.9.1. Em consulta aos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas não foi encontrada a solução objeto deste ETPC.

## 4. **REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS**

4.1. Consideramos como inviáveis as soluções/cenários 1, 3 e 4.

4.2. Utilização de Software Livre ou Gratuito - É inviável pela criticidade deste projeto, uma vez que deverá acompanhar todas as iniciativas de planejamento (Metas e Objetivos Estratégicos), programas e projetos em andamento no INSS, monitorar os ativos e os serviços críticos, correlacionar os eventos gerados pelos ativos de TI, catalogar, monitorar e controlar todos os serviços oferecidos pela TI do INSS e controlar a central de serviços. Existirão muitas integrações entre outros softwares livres o que poderá aumentar o risco de falhas. Ademais não temos equipe técnica para realizar as possíveis customizações e as integrações, bem como não há suporte técnico das soluções.

4.3. Aquisição de Soluções de Mercado Separadas - Em que pese não existir nenhuma restrição técnica que inviabilize a implantação desse cenário, a equipe de planejamento da contratação entende que a dificuldade em relação as integrações entre os sistemas e a complexidade na gestão de vários contratos e consequentemente de múltiplas equipes de sustentação e customização dessas soluções implicam na inviabilidade do cenário proposto.

4.4. Desenvolvimento da Solução - O INSS não possui um quadro de fábrica de *software* vigente e não possui equipe técnica com perfil de desenvolvimento em quantidade suficiente para desenvolver essa quantidade de sistemas.

## 5. **ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)**

5.1. Considerando que apenas uma alternativa foi considerada viável, não há comparação a ser realizada.

## 6. DESCRIÇÃO DE SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

6.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de plataforma integrada em nuvem para o acompanhamento estratégico, gerenciamento de programas e projetos, serviços de TIC, processos, ações e demandas do INSS, pelo período de 36 meses, com serviços técnicos especializados (operação assistida) para a implantação e parametrização de novos processos e apoio a governança de TIC, pelo período de 12 meses.

## 7. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

7.1. Foi realizada pesquisa de preço (id. SEI [5582869](#)) utilizando os parâmetros definidos no art. 5º da IN SGD/ME nº 73/2020, neste sentido foi realizada pesquisa no painel de preços, pesquisa de contratos vigentes celebrados com a Administração Pública, pesquisa na mídia especializada e cotação junto a fornecedores, resultando nos valores expressos na tabela abaixo:

Tabela V - Estimativa de preço da contratação

Item	Especificação do Bem/Serviço	Unidade	Quantidade	Preço Unitário (R\$)	Valor Global (R\$)
1	Solução de Gestão de Serviços de TIC (ITSM)	Subscrição	200	41.322,68	8.264.536,00
2	Solução de Monitoramento estratégico e Gestão de Portfólio, Programas e Projetos (ITBM)	Subscrição	120	21.848,84	2.621.860,80
3	Solução de Gerenciamento de operações de TIC (ITOM)	Subscrição	110	7017,92	771.971,20
4	Solução de Governança, Risco e Conformidade (GRC)	Subscrição	7	29.269,28	204.884,96
5	Operação assistida (Serviço Técnico Especializado)	Hora de Serviço Técnico	19656	351,20	6.903.187,20
<b>Total</b>					<b>18.766.440,16</b>

## 8. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

8.1. Conforme dispõe a Instrução Normativa nº 1, de 1 de abril de 2019, em seu artigo 11, inciso V:

“Art. 11. O Estudo Técnico Preliminar da Contratação será realizado pelos Integrantes Técnico e Requisitante, compreendendo, no mínimo, as seguintes tarefas: V- declaração da viabilidade da contratação, contendo a justificativa da solução escolhida, que deverá abranger a identificação dos benefícios a serem alcançado sem termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade.”

8.2. Esta Equipe de Planejamento da Contratação entende ser VIÁVEL a contratação da solução demandada, levando-se em consideração toda a justificativa já efetuada, incluindo os benefícios de sua adoção, contida no item “Solução Viável 1” deste Estudo Técnico Preliminar. Dessa forma, pleiteia-se a

contratação de empresa especializada no fornecimento de plataforma integrada em nuvem para o gerenciamento dos serviços, processos, ações, demandas das áreas meio e finalísticas e gestão de riscos por 36 meses com a implantação e parametrização de novos processos, planejamento e governança, pelo período de 12 meses de acordo com todas as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos.

## 9. APROVAÇÃO E ASSINATURA

9.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 275/DGPA/INSS, de 21 de agosto de 2021.

9.2. Conforme o §2º do art. 11 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela autoridade máxima da área de TIC:

<b>Integrante Requisitante</b>	<b>Integrante Técnico</b>
Documento assinado eletronicamente <b>João Rodrigues da Silva Filho</b> Matrícula/SIAPE: 1526653	Documento assinado eletronicamente <b>Fabio Moreth Mariano</b> Matrícula/SIAPE: 1793489



Documento assinado eletronicamente por **FÁBIO MORETH MARIANO**, **Integrante Técnico**, em 25/11/2021, às 17:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **JOAO RODRIGUES DA SILVA FILHO**, **Coordenador(a) Geral**, em 25/11/2021, às 20:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.inss.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **4557362** e o código CRC **DE2F7D47**.

Referência: Processo nº 35014.204652/2021-80

SEI nº 4557362

Criado por [fabio.mariano](#), versão 105 por [fabio.mariano](#) em 19/11/2021 16:12:42.