



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARAÍ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



Proc. 072/25
Fl. 013
Ass. E

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP) - TIC

1. Informações Básicas

1.1 Este estudo técnico preliminar tem como objetivo assegurar a viabilidade técnica e a razoabilidade da Contratação de empresa, através do sistema de registro de preços, especializada para a prestação de serviços auxiliares de tecnologia da informação e comunicação, por meio de atendimento presencial de suporte técnico de 2º nível aos equipamentos e usuários de soluções de TIC. Essa análise servirá como fundamento para a elaboração do Termo de Referência, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

1.2 A demanda visa atender as unidades e setores da Secretaria Municipal de saúde de Caracarái-RR, garantindo a continuidade e eficiência das ações e serviços essenciais de tecnologia da informação e comunicação, por meio da **contratação de empresa especializada, via sistema de registro de preços, para a prestação de serviços auxiliares de TIC, com atendimento presencial de suporte técnico de 2º nível** aos equipamentos e usuários das soluções tecnológicas utilizadas pela secretaria.

2. Descrição da necessidade

2.1. A necessidade da contratação reside na urgência de assegurar a plena operacionalidade e a contínua disponibilidade da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que serve de alicerce para as atividades finalísticas e administrativas das diversas unidades de saúde vinculadas à CONTRATANTE.

2.2. A situação-problema a ser enfrentada é a gestão de um parque tecnológico complexo e geograficamente distribuído, composto por uma variedade de equipamentos como estações de trabalho, notebooks, impressoras, scanners, equipamentos de videoconferência e de rede, além de múltiplos softwares e sistemas operacionais. A interrupção ou o mau funcionamento desses recursos, decorrentes de falhas de hardware, software ou dificuldades de uso por parte dos colaboradores, gera um impacto direto na produtividade e na capacidade de atendimento, comprometendo a eficiência dos serviços de saúde prestados à população.

2.3. Atualmente, a ausência de uma equipe técnica especializada e dedicada exclusivamente ao atendimento presencial de segundo nível impede a resolução ágil e eficaz de incidentes e requisições, sobrecarregando os usuários e potenciais outras equipes de TI.

2.4. Dessa forma, a contratação se propõe a entregar como valor à organização e ao seu público-alvo a garantia da continuidade e estabilidade dos serviços de TIC. Isso se traduz em um ambiente tecnológico mais seguro e funcional, permitindo que os profissionais de saúde e administrativos foquem em suas atividades essenciais, o que resulta, em última análise, em um atendimento mais qualificado e confiável para o cidadão.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Secretaria Municipal de Saúde	Adnayara de Souza Figueiredo

4. Necessidades de Negócio (Ajuda: Necessidades de Negócio)

4.1. A principal necessidade de negócio é garantir a continuidade operacional dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), assegurando que a infraestrutura de hardware e software das diversas unidades de saúde permaneça funcional e disponível. A



PRAÇA DO CENTRO CÍVICO, S/N, CENTRO
CARACARAÍ – RR – CEP: 69.360-000
CNPJ: 13.939.816/0001-27
Email: processo.semsa@caracarai.rr.gov.br

5

J

f



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARAÍ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



Proc.	072/LS
Fl.	014
Ass.	E

contratação visa minimizar o impacto de incidentes técnicos sobre as atividades finalísticas da CONTRATANTE, restabelecendo funcionalidades de forma ágil para evitar a interrupção dos serviços prestados ao cidadão e, consequentemente, aumentar a produtividade dos colaboradores ao permitir que foquem em suas atribuições essenciais.

4.2. Para atender a essa demanda, é fundamental prover um suporte técnico especializado que seja capilar, ou seja, capaz de realizar atendimento presencial em todas as unidades de saúde, que se encontram geograficamente distribuídas. Essa necessidade abrange desde o suporte a estações de trabalho, impressoras e periféricos até a preparação de ambientes para videoconferências. A implementação de um processo estruturado para o atendimento, que inclui o registro, diagnóstico, solução e escalonamento de chamados, é imperativa para padronizar e gerenciar o suporte de forma eficiente, garantindo a qualidade e a consistência do serviço prestado por meio de procedimentos e scripts definidos.

4.2. Adicionalmente, a contratação deve satisfazer a necessidade de otimizar a gestão dos ativos de TIC, assegurando o correto manuseio de equipamentos que necessitam de reparo, seja acionando a garantia junto a fornecedores externos ou efetuando a substituição de peças disponibilizadas pela CONTRATANTE para equipamentos fora da garantia. Por fim, é uma necessidade de negócio crucial que todas as intervenções técnicas, como a instalação de softwares ou a configuração de estações de trabalho e periféricos, sejam executadas em estrita conformidade com as normas de Segurança da Informação estabelecidas pela CONTRATANTE, protegendo o ambiente tecnológico e os dados institucionais.

5. Necessidades Tecnológicas

5.1. A solução CONTRATADA deverá se integrar e operar em conformidade com o ambiente tecnológico e os padrões preexistentes da CONTRATANTE. Todos os atendimentos e procedimentos técnicos deverão respeitar rigorosamente as normas de Segurança da Informação, os procedimentos documentados na Base de Conhecimento e os fluxos de atendimento já estabelecidos pela organização. A empresa CONTRATADA deverá demonstrar capacidade de se adaptar a estas diretrizes, garantindo que suas intervenções preservem a integridade e a segurança do ambiente computacional.

5.2. A metodologia de trabalho deve seguir processos de gerenciamento de serviços de TIC bem definidos. Isso inclui a capacidade de executar um ciclo completo de atendimento, desde o recebimento, registro, análise e diagnóstico até a solução e o escalonamento de chamados. A equipe técnica deverá ser proficiente na aplicação de soluções de contorno para restabelecer funcionalidades críticas rapidamente, correlacionar incidentes para auxiliar na identificação de suas causas-raiz e escalar os chamados não resolvidos para as equipes apropriadas, conforme os fluxos definidos. Além disso, é uma necessidade tecnológica que a CONTRATADA elabore e atualize procedimentos e scripts de atendimento, submetendo-os à Gestão de Base de Conhecimento da CONTRATANTE.

5.3. As competências técnicas da equipe devem abranger uma gama específica de tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE. É essencial o domínio em sistemas operacionais Windows 10 ou superior, bem como em softwares básicos como editores de texto, planilhas eletrônicas, antivírus e antispam. A equipe deverá ter experiência comprovada no suporte presencial a uma variedade de hardware, incluindo estações de trabalho (microcomputadores, notebooks), impressoras, scanners, equipamentos de videoconferência, smartphones institucionais e diversos periféricos como tokens e leitores de smartcard. O conhecimento em suporte a redes Wi-Fi, conexões via VPN e na

SEMSA
Secretaria Municipal de Saúde

PRAÇA DO CENTRO CÍVICO, S/N, CENTRO
CARACARAÍ – RR – CEP: 69.360-000
CNPJ: 13.939.816/0001-27
Email: processo.semsa@caracaraí.rr.gov.br

J J



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARAÍ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



Proc. 072/23
Fl. 015
Ass. E

criação e instalação de imagens padrão (clones) de estações de trabalho também é um requisito fundamental.

5.4. Por fim, a solução deve atender a cuidados específicos com a segurança da informação e processos colaborativos. A configuração, instalação e desinstalação de estações de trabalho e periféricos devem ser executadas estritamente conforme os parâmetros de segurança da informação homologados pela CONTRATANTE. A equipe da CONTRATADA deverá ter um processo definido para contatar e colaborar com as equipes internas de TI da CONTRATANTE ou com outros prestadores de serviço quando necessário para o diagnóstico ou solução de um chamado. Para os casos omissos ou não previstos nos procedimentos, a resolução deverá ocorrer mediante acordo entre as equipes técnicas de ambas as partes.

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

a) Requisitos Internos Funcionais

Suporte a Hardware: A solução deve prover atendimento presencial para realizar avaliação técnica, diagnóstico de defeitos e substituição de peças em equipamentos de informática como estações de trabalho, notebooks, impressoras e scanners. Deve incluir a instalação e configuração de periféricos diversos, como smartphones institucionais, projetores, tokens e webcams. A CONTRATADA será responsável por acionar o suporte de garantia para equipamentos cobertos e efetuar a substituição de peças para equipamentos fora da garantia, desde que fornecidas pela CONTRATANTE.

Suporte a Software e Sistemas: O serviço deve abranger a configuração, instalação e remoção de aplicativos e sistemas operacionais (Windows 10 ou superior) nas estações de trabalho dos usuários. É requisito funcional a capacidade de aplicar soluções de contorno para restabelecer funcionalidades de software rapidamente. O suporte se estende a softwares básicos, como editores de texto, planilhas eletrônicas, antivírus e antispam. A solução deve incluir a criação, atualização e instalação de imagens padrão (clones) de estações de trabalho, conforme instruções da CONTRATANTE.

Atendimento e Orientação ao Usuário: A CONTRATADA deverá prestar orientação e esclarecer dúvidas dos usuários sobre a utilização de softwares, equipamentos e normas do ambiente tecnológico. Deve também prover suporte para o uso de videoconferências, telefonia fixa e móvel e conexão via VPN. É necessário contatar o usuário demandante para obter informações adicionais quando preciso.

Gerenciamento de Chamados e Incidentes: A solução deve incluir o recebimento, registro, análise, diagnóstico e solução de incidentes e solicitações de serviço. É requisito funcional a capacidade de correlacionar incidentes para auxiliar na identificação da causa raiz e escalar os chamados não resolvidos para as equipes apropriadas, seguindo os fluxos de atendimento estabelecidos.

Infraestrutura e Organização: O serviço deve contemplar o suporte a equipamentos de rede Wi-Fi e a organização física de racks de equipamentos e fiação em salas de reuniões.

b) Requisitos Internos Não Funcionais

Conformidade com Normas Internas: Todos os atendimentos e procedimentos técnicos deverão respeitar estritamente as normas de Segurança da Informação da CONTRATANTE, os procedimentos da Base de Conhecimento e os fluxos de atendimento preestabelecidos. A configuração e instalação de estações de trabalho e periféricos devem seguir os parâmetros de segurança homologados pela CONTRATANTE.

J J J



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARAÍ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



Proc.	072/25
Fl.	016
Ass.	E

Gestão do Conhecimento: A CONTRATADA tem a responsabilidade de elaborar e manter atualizados os procedimentos e scripts de atendimento, submetendo-os à aprovação da Gestão de Base de Conhecimento da CONTRATANTE. Deverá atuar como multiplicadora de informações recebidas em treinamentos para as demais equipes.

Colaboração Inter-equipes: A equipe da CONTRATADA deverá ter um processo para contatar as equipes internas de TI da CONTRATANTE e outros prestadores de serviço quando necessário para o diagnóstico ou solução de um chamado. Casos omissos ou não previstos deverão ser resolvidos mediante acordo entre as equipes técnicas da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

Responsabilidade por Custos: Os custos e meios de transporte para os deslocamentos necessários das equipes de suporte de 2º nível às diversas bases operacionais da CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA.

c) Requisitos Externos

Com base na documentação fornecida, não foram identificados requisitos externos, como demandas legais, regulatórias ou de padronização específicas estabelecidas por órgãos externos, que impactem diretamente a execução do objeto contratado. A contratação está pautada nas necessidades e normas internas da CONTRATANTE.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1 A estimativa da demanda para a contratação dos serviços foi calculada com base na quantidade e na dispersão geográfica das localidades a serem atendidas, bem como na complexidade e abrangência dos serviços de suporte técnico presencial que são necessários para manter a operacionalidade dos recursos de TIC da CONTRATANTE.

- **Levantamento das Unidades a Serem Atendidas:** A necessidade de suporte abrange um total de **21 (vinte e um) unidades de saúde**.
- **Análise da Dispersão Geográfica:** As unidades estão distribuídas em múltiplas localidades, incluindo a Sede e áreas geograficamente dispersas como Vista Alegre, Novo Paraíso, Vila Petrolina, Baixo Rio Branco, Vila Barauana, Vila São José e Vila Rio Dias. Essa dispersão exige deslocamentos constantes da equipe técnica, o que impacta diretamente o tempo disponível para atendimento em cada local e a capacidade de resposta a incidentes urgentes.
- **Análise da Abrangência e Complexidade dos Serviços:** O escopo do serviço é amplo e exige conhecimento técnico especializado para atender a diversas demandas de forma presencial. As atividades incluem, mas não se limitam a:
 - Suporte a hardware, com diagnóstico de defeitos, substituição de peças em equipamentos com e sem garantia e instalação de periféricos diversos.
 - Suporte a software, abrangendo a instalação, remoção e configuração de sistemas operacionais (Windows 10 ou superior) e aplicativos básicos, além da criação de imagens padrão de estações de trabalho.
 - Suporte à infraestrutura de rede local, como equipamentos Wi-Fi, e à organização física de racks e fiação.
 - Orientação direta aos usuários sobre a utilização de softwares, equipamentos e realização de videoconferências.

8. Resumo da demanda

SEMSA
Secretaria Municipal de Saúde

PRAÇA DO CENTRO CÍVICO, S/N, CENTRO
CARACARAÍ – RR – CEP: 69.360-000
CNPJ: 13.939.816/0001-27
Email: processo.semsa@caracarai.rr.gov.br

[Handwritten signatures and initials]



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARAI
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"



Proc. 072/23
Fl. 017
Ass. E

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERV.	Código do CATSERV	UNIDADE	QUANTITATIVO ESTIMADO		VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
				QUANT. MÍNIMA MÊS	QUANT. MÁXIMA MÊS		
01	Prestação de serviços auxiliares de tecnologia da informação e comunicação por meio de atendimento presencial aos equipamentos e usuários de soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários internos e externos.	27260	SERV. (MENSAL)	06	12	R\$ 6.395,15	R\$ 76.741,80

9. Levantamento de soluções

9.1. Foi realizado um levantamento de soluções disponíveis no mercado e em uso por outros órgãos públicos para atender à necessidade de prestação de serviços de suporte técnico de TIC de 2º nível.

9.2. Necessidades Similares em Outros Órgãos e Alternativas de Mercado: A contratação de serviços de suporte técnico em TI é uma prática comum em órgãos e entidades da Administração Pública. A solução predominante e consolidada no mercado para essa necessidade é a contratação de empresa especializada para alocação de postos de serviço, na qual a CONTRATADA disponibiliza profissionais com as qualificações exigidas para atuar nas dependências da contratante. Uma alternativa seria a contratação por demanda (pagamento por chamado ou por banco de horas), porém, este modelo não se mostra adequado à necessidade em questão, que exige a presença e a disponibilidade constante de técnicos para deslocamento entre 21 unidades geograficamente dispersas, garantindo um tempo de resposta mínimo. A contratação direta de servidores públicos, uma alternativa teórica, é inviável a curto e médio prazo devido à morosidade e aos trâmites de um concurso público.

9.3. Possibilidade de Aquisição de Bens ou Contratação como Serviço: O objeto da contratação tem natureza eminentemente de serviço, tratando-se de uma obrigação de fazer (prestação de suporte técnico). Portanto, a aquisição na forma de "bens" não é aplicável.

10. Diferentes Modelos de Prestação e Métricas de Pagamento:

10.1. **Solução 1** - Contratação para execução de serviço técnico: Este é o modelo mais aderente à necessidade. A CONTRATANTE contrata um número definido e a empresa vencedora é responsável por alocar os profissionais, gerenciar os vínculos trabalhistas e garantir a continuidade do serviço em caso de ausências. A métrica de pagamento é um valor fixo mensal, o que oferece previsibilidade orçamentária. A qualidade é aferida por meio de um Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA), com indicadores de desempenho

SEMSA
Secretaria Municipal de Saúde

PRAÇA DO CENTRO CÍVICO, S/N, CENTRO
CARACARAI – RR – CEP: 69.360-000
CNPJ: 13.939.816/0001-27
Email: processo.semsa@caracarai.rr.gov.br



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARAÍ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



Proc. 072/25
Fl. 018
Ass. E

(ex: tempo de atendimento, tempo de solução, satisfação do usuário) que podem gerar glosas (descontos) no pagamento em caso de descumprimento.

10.2. **Solução 2** - Contratação por Métricas de Resultado (pagamento por chamado/hora): Este modelo se baseia no pagamento por unidade de serviço entregue (ex: por chamado atendido ou por hora técnica utilizada). Conforme mencionado, é um modelo inadequado para esta contratação, pois não garante a disponibilidade e a presença física necessárias para o atendimento em múltiplas localidades, além de dificultar o planejamento orçamentário.

10.3. Necessidades de Adequação do Ambiente: Para a viabilização da execução contratual, a CONTRATANTE deverá disponibilizar a infraestrutura mínima necessária para os técnicos alocados, como espaço físico para trabalho (mesa e cadeira), pontos de energia elétrica e acesso à rede de dados nas unidades em que estiverem atuando. A CONTRATADA, por sua vez, é responsável por fornecer as ferramentas de trabalho para seus profissionais, enquanto a CONTRATANTE fornecerá as peças de reposição para equipamentos fora da garantia, conforme especificado nos requisitos.

10.4. Com base no levantamento realizado, a solução que melhor atende às necessidades, aliando viabilidade técnica, previsibilidade de custos e alinhamento com as práticas de mercado e da Administração Pública, é a contratação de empresa especializada para prestação de serviço de suporte técnico por meio de alocação de postos de trabalho, com pagamento mensal fixo por posto e medição da qualidade por meio de Acordo de Nível de Serviço.

11. Análise comparativa de soluções

11.1. Para atender à necessidade de suporte técnico presencial nas 22 unidades de saúde, foi realizada uma análise comparativa de diferentes soluções viáveis, considerando aspectos qualitativos e a estimativa do Custo Total de Propriedade (TCO) para cada uma.

Foram avaliadas as seguintes soluções:

1. **Solução 1: Contratação de Serviço Dedicado (Unidade de Serviço):** Contratação de empresa especializada para fornecer, de forma contínua, uma unidade de serviço de suporte técnico, garantindo a disponibilidade de um profissional dedicado para realizar os atendimentos presenciais e as rotinas periódicas.
2. **Solução 2: Contratação de Serviço sob Demanda (Banco de Horas/Chamado):** Contratação de empresa especializada para prestar o serviço de forma reativa, sendo remunerada com base na quantidade de horas técnicas utilizadas ou por chamado atendido.
3. **Solução 3: Internalização do Serviço (Servidor Público):** Realização de concurso público para a contratação de um servidor efetivo para desempenhar as funções de suporte técnico.

12. Análise Qualitativa

A matriz a seguir compara as soluções com base em critérios essenciais para o sucesso da contratação:

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	SOLUÇÃO 1: SERVIÇO DEDICADO	SOLUÇÃO 2: SERVIÇO SOB DEMANDA	SOLUÇÃO 3: INTERNALIZAÇÃO (CONCURSO PÚBLICO)
-----------------------	-----------------------------	--------------------------------	--

J J S



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARÁI
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



Disponibilidade e Presença	Alta. Garante a presença contínua de um profissional para realizar os deslocamentos necessários entre as 21 unidades e executar rotinas proativas.	Baixa. O atendimento é reativo. O tempo de deslocamento do técnico (partindo da base da empresa) para as unidades mais remotas seria elevado e imprevisível.	Alta. O servidor estaria disponível durante todo o seu expediente para as atividades da CONTRATANTE.
Agilidade no Atendimento	Alta. O profissional já está inserido no ambiente da CONTRATANTE, permitindo o deslocamento imediato para as unidades conforme a prioridade dos chamados.	Baixa. A agilidade é comprometida pelo tempo de acionamento e deslocamento externo, inviabilizando o cumprimento de prazos curtos para unidades distantes.	Alta. A agilidade dependeria apenas da logística de deslocamento interno.
Previsibilidade de Custos	Alta. O valor mensal da unidade de serviço é fixo, facilitando o planejamento orçamentário.	Baixa. Os custos são variáveis e dependem do volume de chamados. Picos de demanda podem gerar despesas inesperadas e extrapolar o orçamento.	Média. Embora o salário seja fixo, há custos indiretos e reajustes anuais que podem variar. O TCO é significativamente mais alto.
Viabilidade de Implantação	Alta. A contratação pode ser efetivada em um curto espaço de tempo após o processo licitatório.	Alta. A implantação também é relativamente rápida.	Baixa. A realização de um concurso público é um processo extremamente lento, burocrático e que não atende à necessidade imediata do serviço.
Gestão e Fiscalização	Média. A gestão é realizada por meio de Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA), com indicadores de desempenho. Exige fiscalização do contrato.	Complexa. A fiscalização é mais difícil, pois se baseia no controle de horas ou chamados, o que pode gerar controvérsias e sobrecarga administrativa.	Complexa. A gestão de desempenho de um servidor público segue regras específicas do regime estatutário, com menor flexibilidade.

Proc. 072/23
Fl. 019
Ass. E

13. Análise Econômica (Custo Total de Propriedade - TCO)

- Solução 1 (Serviço Dedicado):** O TCO é composto basicamente pelo valor mensal da unidade de serviço CONTRATADA. Apresenta o melhor custo-

SEMSA
Secretaria Municipal de Saúde

PRAÇA DO CENTRO CÍVICO, S/N, CENTRO
CARACARÁI – RR – CEP: 69.360-000
CNPJ: 13.939.816/0001-27
Email: processo.semsa@caracarai.rr.gov.br



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARÁI
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"



Proc. 072/25
Fl. 020
Ass. E

benefício, pois internaliza o risco de flutuação da demanda e garante a disponibilidade a um custo fixo e previsível.

- **Solução 2 (Serviço sob Demanda):** Embora o custo por hora possa parecer menor, o TCO tende a ser mais elevado e imprevisível. Os custos ocultos com a perda de produtividade dos usuários enquanto aguardam o atendimento e o valor final imprevisível ao final do mês representam um risco orçamentário e operacional significativo.
- **Solução 3 (Internalização):** Apresenta o maior TCO a longo prazo. O custo não se resume ao salário do servidor, incluindo também encargos sociais e previdenciários (que superam o valor do salário base), benefícios, custos com a realização do concurso, treinamento, equipamentos e gestão, além da rigidez e do custo associado a processos de desligamento.

13.1 Conclusão e Escolha da Solução

13.1.1 Com base na análise comparativa, a **Solução 1 - Contratação de Serviço Dedicado (Unidade de Serviço)** é a que se mostra mais vantajosa e adequada para atender às necessidades da CONTRATANTE.

13.1.2 Esta solução é a única que equilibra de forma eficaz a necessidade de **presença física constante** para cobrir 21 unidades geograficamente dispersas com a **previsibilidade de custos** e a **agilidade na implantação**. O modelo de serviço sob demanda (Solução 2) falha em garantir a disponibilidade e agilidade necessárias, enquanto a internalização (Solução 3) é inviável pelo prazo de implementação e pelo elevado Custo Total de Propriedade.

13.1.3 Portanto, a contratação de uma unidade de serviço de suporte técnico dedicado é a escolha que melhor assegura a continuidade e a qualidade dos serviços de TIC, oferecendo a melhor relação custo-benefício para a Administração Pública

14. Registro de soluções consideradas inviáveis

14.1 Durante a fase de levantamento, a contratação de um serviço sob demanda, com pagamento por banco de horas ou por chamado atendido, foi considerada inviável.

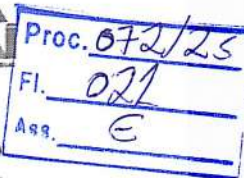
Este modelo, de natureza reativa, não assegura a disponibilidade e a presença física contínua que são essenciais para o atendimento presencial em 21 unidades de saúde geograficamente dispersas. A agilidade do serviço seria severamente comprometida pelo tempo de acionamento e deslocamento externo da equipe técnica, tornando impossível o cumprimento de prazos de solução adequados. Além disso, a variabilidade dos custos mensais, dependente do volume de chamados, gera uma imprevisibilidade orçamentária que representa um risco administrativo e financeiro inaceitável para a gestão pública.

14.2 Da mesma forma, a internalização do serviço, por meio da realização de concurso público para a contratação de um servidor efetivo, também foi registrada como uma solução inviável. O principal impedimento é o prazo de implementação, uma vez que o processo para a realização de um concurso público é excessivamente longo e burocrático, não atendendo à necessidade imediata e contínua do serviço de suporte técnico. Adicionalmente, sob a ótica econômica, o Custo Total de Propriedade (TCO) de um servidor, ao incluir todos os encargos, benefícios e custos indiretos a longo prazo, é significativamente superior ao custo de um serviço terceirizado, tornando esta alternativa desvantajosa e ineficiente para a natureza da atividade a ser executada.

15. Análise comparativa de custos (TCO)



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARAÍ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"



15.1 Conforme a análise de soluções, apenas a "**Contratação de Serviço Dedicado (Unidade de Serviço)**" foi considerada técnica e funcionalmente viável para atender integralmente às necessidades da CONTRATANTE. As demais soluções (Contratação sob Demanda e Internalização) foram descartadas por não cumprirem requisitos essenciais de disponibilidade, agilidade e viabilidade de implantação, conforme registrado na seção "Registro de soluções consideradas inviáveis".

15.2 Dessa forma, a presente análise de Custo Total de Propriedade (TCO) se concentrará em detalhar os custos associados à única solução viável, não havendo um mapa comparativo de custos entre diferentes soluções.

15.2.1 Cálculo do Custo Total de Propriedade (TCO) da Solução Viável

O TCO para a "Contratação de Serviço Dedicado" é composto pelos custos diretos de execução do contrato ao longo de seu ciclo de vida. Para este serviço, o principal componente de custo é o valor pago mensalmente à empresa CONTRATADA.

15.2.1.1 Memória de Cálculo

- **Custos Diretos:**

- **Custo do Serviço:** Valor mensal a ser pago pela prestação do serviço de suporte técnico, que inclui a remuneração dos profissionais, encargos trabalhistas, tributos, despesas operacionais, custos de deslocamento e lucro da CONTRATADA. A CONTRATANTE arcará apenas com o fornecimento de peças de reposição para equipamentos fora de garantia, sendo este um custo variável e não diretamente associado ao serviço de mão de obra.
- **Valor Estimado:** O valor do serviço será determinado pela pesquisa de preços realizada na fase de planejamento da contratação. Para fins de cálculo do TCO, utiliza-se o valor estimado para o período de vigência do contrato (geralmente 12 meses).

- **Custos Indiretos:**

- **Gestão e Fiscalização:** Custo relacionado às horas de trabalho de servidores públicos alocados para a fiscalização técnica e administrativa do contrato. Este é um custo administrativo interno, geralmente diluído nas atividades regulares do setor de TI e da área de contratos, não representando um desembolso adicional direto.

15.2.2. Mapa Comparativo de Custos

15.2.2.1 Uma vez que apenas uma solução foi considerada viável, não se aplica a elaboração de um mapa comparativo de TCO entre diferentes soluções. A análise conclui que a solução de contratação de serviço dedicado é a única que atende aos requisitos da CONTRATANTE, e seu custo será aquele definido pelo processo licitatório, balizado pela pesquisa de mercado.

16. Descrição da solução de TIC a ser CONTRATADA

16.1 SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO (Serviços auxiliares de tecnologia da informação e comunicação)



PRAÇA DO CENTRO CÍVICO, S/N, CENTRO
CARACARAÍ - RR - CEP: 69.360-000
CNPJ: 13.939.816/0001-27
Email: processo.semsa@caracarai.rr.gov.br

J. J. S.



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARAÍ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"



Proc.	072/25
Fl.	022
Ass.	E

16.2 Características Gerais:

16.2.1 Prestação de serviços auxiliares de tecnologia da informação e comunicação por meio de atendimento presencial aos equipamentos e usuários de soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários internos e externos à CONTRATANTE.

16.2.2 A CONTRATADA deverá executar avaliação técnica nas estações de trabalho dos usuários para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos e sistema operacional, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços. Nos atendimentos que envolvam software, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, uma vez que tais chamados podem demandar apoio de fornecedores externos.

16.2.3 Quando o atendimento envolver defeitos em hardware que exijam a substituição de equipamentos, peças ou insumos não cobertos por garantia, a CONTRATADA deverá registrar a necessidade no chamado e solicitar à CONTRATANTE a disponibilização dos componentes necessários. A retomada e conclusão do atendimento ocorrerão assim que o componente for disponibilizado, e o tempo de espera não será computado como responsabilidade da CONTRATADA.

16.2.4 Para equipamentos em garantia, a CONTRATADA ficará responsável por registrar os chamados de suporte, acompanhar o processo e finalizar o chamado após a reposição das peças defeituosas. Também deverá efetuar a substituição de peças de equipamentos de informática fora de garantia, sempre que a CONTRATANTE disponibilizar a peça.

16.2.5 O serviço inclui o esclarecimento de dúvidas sobre softwares, sistemas operacionais, aplicativos básicos (editores de texto, planilhas eletrônicas), antivírus, antispam e aparelhos de TI em geral. Além disso, abrange suporte a videoconferências, telefonia fixa e móvel e ao uso de conexão via VPN.

16.2.6 É responsabilidade da CONTRATADA elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à Gestão de Base de Conhecimento para análise e possível inclusão ou atualização. Os profissionais deverão esclarecer dúvidas e orientar usuários sobre a utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação, equipamentos e normas do ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

16.2.7 Será necessário contatar o usuário demandante para obter mais informações, quando preciso, e prestar a devida orientação. A equipe também deverá contatar as equipes internas de TI da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado, bem como outras equipes ou prestadores de serviço que tenham correlação com a demanda.

16.2.8 As atividades incluem registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TIC, correlacionar incidentes para colaborar na identificação de sua causa raiz e minimizar o impacto daqueles que não podem ser prevenidos, aplicando soluções de contorno e documentando o problema.

16.2.9 A CONTRATADA atuará como multiplicador das informações recebidas em treinamentos e reciclagens para as demais equipes da central de serviços e repassarão conhecimentos sobre questões relativas à central de serviços para as equipes internas da CONTRATANTE. Os chamados não resolvidos neste nível deverão ser escalados para a equipe apropriada, conforme os fluxos de atendimento estabelecidos.

Handwritten signatures and initials in blue ink.



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARÁI
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



Proc. 072/23
Fl. 023
Ass. E

16.2.10 O suporte presencial se estende a estações de trabalho (microcomputadores, notebooks), impressoras, scanners e equipamentos de videoconferência. Inclui a instalação e configuração de smartphones institucionais, projetores, leitores de smartcard, tokens, webcams, leitores de código de barras, certificados digitais e outros periféricos.

16.2.11 As estações de trabalho e periféricos deverão ser configuradas, instaladas e desinstaladas conforme os parâmetros de segurança da informação homologados pela CONTRATANTE. O suporte presencial também abrange softwares básicos como planilhas eletrônicas, editores de texto, antivírus e antispam.

16.2.12 A equipe deverá criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com as instruções da CONTRATANTE, e atualizar o repositório de software.

16.2.13 O suporte a equipamentos de rede Wi-Fi, a organização de racks e a fiação em salas de reuniões também fazem parte do escopo.

16.2.14 Prestar atendimento a chamados relativos aos sistemas operacionais Windows 10 ou superior.

16.2.15 Para a realização de videoconferências, a equipe será responsável por preparar o ambiente, o que inclui a montagem, configuração e teste dos equipamentos, além de orientar os usuários sobre sua utilização.

16.2.16 Os custos e meios de transporte para os deslocamentos necessários das equipes de suporte de 2º nível para as diversas bases operacionais da CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA.

LOCAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO			
ORD.	UNIDADE	LOCALIDADE	CNES
1	CENTRO DE SAÚDE RENATO COSTA	SEDE	4005112
2	CENTRO DE SAÚDE MANOEL LUIZ	SEDE	2476657
3	CENTRO DE SAÚDE NILZA DA SILVA SOUZA	SEDE	78484
4	CENTRO DE SAÚDE ANFREMON FERREIRA DE FIGUEIREDO	SEDE	2589893
5	CENTRO DE FISIOTERAPIA	SEDE	7367678
6	CAPS	SEDE	6116183
7	SAMU	SEDE	7282060
8	VIG. EM SAÚDE	SEDE	7738897
9	VIG. SANITÁRIA	SEDE	6527922
10	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	SEDE	6502687
11	CENTRO DE SAÚDE VISTA ALEGRE	VISTA ALEGRE	2320746
12	CENTRO DE SAÚDE NOVO PARAÍSO	NOVO PARAÍSO/500	2476681
13	CENTRO DE SAÚDE PETROLINA	VILA PETROLINA	2657392
14	POSTO DE SAÚDE AMAJAU/CACHOEIRINHA	BAIXO RIO BRANCO	2657279
15	POSTO DE SAÚDE FELIPE NERY	BAIXO RIO BRANCO/CAICUBI	2657376
16	POSTO DE SAÚDE PANACARICA	BAIXO RIO BRANCO	2657414
17	POSTO DE SAÚDE SACAÍ	BAIXO RIO BRANCO	2657260



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARÁI
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



18	POSTO DE SAÚDE TERRA PRETA	BAIXO RIO BRANCO	2657430
19	CENTRO DE SAÚDE BARAUANA	VILA BARAUANA (KM 55 BR 432)	2657406
20	POSTO DE SAÚDE SÃO JOSÉ	VILA SÃO JOSÉ	2657023
21	POSTO DE SAÚDE RIO DIAS	VILA RIO DIAS	6800084

Proc. 072/25
Fl. 024
Ass. E

16.2.17 Todos os atendimentos deverão respeitar as normas de Segurança da Informação da CONTRATANTE, os procedimentos da Base de Conhecimento e os fluxos de atendimento estabelecidos. Casos omissos ou não previstos deverão ser resolvidos mediante acordo entre as equipes técnicas da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

17. NÍVEIS DE SERVIÇO

17.1 Considerações Gerais

17.1.1 Os níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a Prefeitura Municipal de Caracarái/RR e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos indicadores relacionados com os serviços contratados.

17.1.2 A Prefeitura Municipal de Caracarái/RR avaliará os serviços contratados, por meio da avaliação dos artefatos entregues pela CONTRATADA.

17.1.3 Visando se adequar à realidade do contrato durante a sua execução, contemplando as necessidades da Prefeitura Municipal de Caracarái/RR e as alterações nas demandas e no parque computacional do Município, a cada ano de vigência do contrato, a Prefeitura Municipal de Caracarái/RR e a CONTRATADA poderão revalidar os indicadores e seus respectivos valores de referência, com vistas à melhoria dos serviços contratados, podendo haver alteração, desde que em comum acordo entre CONTRATADA e Prefeitura Municipal de Caracarái/RR e sem que isso repercuta em prejuízos financeiros ao contrato.

17.1.4 No caso de alteração do nível de serviço vigente, a CONTRATADA deverá se adaptar no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias corridos, a partir da comunicação formal emitida pela Prefeitura Municipal de Caracarái/RR, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, o repasse de custos desta adaptação para a Prefeitura Municipal de Caracarái/RR.

17.1.5 O valor total dos descontos aplicados a um mesmo mês estará limitado ao valor total do serviço no mês.

17.1.6 A apuração será sempre realizada com base nos dados do mês de referência do relatório gerencial.

17.1.7 A Prefeitura Municipal de Caracarái/RR não poderá postergar a apuração de indicadores para meses seguintes, a não ser em casos em que a apuração dentro do mês corrente não seja possível por culpa da CONTRATADA.

18. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS/SLA)

18.1. Para melhor atendimento, os chamados serão classificados de acordo com os critérios definidos pela CONTRATANTE, considerando aspectos como impacto, urgência e prioridade.

18.2. O impacto reflete o efeito de um incidente ou solicitação sobre o negócio da organização. A classificação dos incidentes e solicitações quanto ao impacto será

SEMSA
Secretaria Municipal de Saúde

PRAÇA DO CENTRO CÍVICO, S/N, CENTRO
CARACARÁI – RR – CEP: 69.360-000
CNPJ: 13.939.816/0001-27
Email: processo.semsa@caracarai.rr.gov.br



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARÁI
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



determinada pelo número de pessoas, criticidade/complexidade do(s) sistema(s) ou processo(s) afetado(s), bem como a relevância da função do(s) usuário(s) envolvido(s).

Proc. 072115
Fl. 025
Ass. E

18.3. A tabela a seguir classifica o impacto em função de sua abrangência:

IMPACTO	OCORRÊNCIA QUANDO
Muito Alto	• A solução (serviço/ativos) de TI está inoperante, de forma tal que cause a paralisação total das atividades realizadas por uma ou mais áreas finalísticas; • O usuário impactado é estratégico; • Um ou mais sistemas críticos estão indisponíveis; • A falha pode causar danos à imagem da PMCCI.
Alto	• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal, ou sob risco de parada; • A falha impede os trabalhos de um ou mais setores.
Médio	• O equipamento ou serviço encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão; • A falha impede o trabalho do dia a dia de um ou mais usuários.
Baixo	• O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação; • Se faz necessário o esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas de baixo risco.
Muito Baixo	• Se faz necessário a elaboração de diagnóstico, avaliação e tuning de ambiente, customização de funcionalidades, documentação de procedimentos, implementação de procedimentos de evolução de versão de produto e aplicação de melhorias e correções; • Em situações em que o serviço afetado está operando no modo de contingência.

18.4. A urgência é determinada pela necessidade do usuário ou da organização em ter os serviços/solicitações restabelecidos/atendidas dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto maior o seu efeito sobre impacto do incidente ou da intempestividade no atendimento. A tabela a seguir classifica os níveis de urgência em função de seu fator determinante:

URGÊNCIA	FATOR DETERMINANTE
Muito Alta	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.
Alta	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível;

[Handwritten signatures]



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARAÍ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



	• O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo, após o incidente ou solicitação.
Média	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido assim que possível.
Baixa	• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.
Muito Baixa	• O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

Proc. 072115
Fl. 026
Ass. E

18.5. A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais os incidentes e solicitações devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

18.6. A prioridade do atendimento do chamado é obtida pelo cruzamento das informações Impacto x Urgência atribuídas no momento do registro, a partir da Matriz de Prioridade.

18.7. A cada prioridade está associado um tempo de início de tratamento e um tempo de solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única sendo a maior prioridade 1 (Muito Alta) decrescendo até 5 (Muito Baixa), menor prioridade.

		PRIORIDADE = U X I				
URGÊNCIA	Muito Alta	3	2	2	1	1
	Alta	4	3	2	2	1
	Média	4	4	3	2	2
	Baixa	5	4	4	3	2
	Muito Baixa	5	5	4	4	3
		Muito Baixa	Baixa	Média	Alta	Muito Alta
IMPACTO						

18.8. O tempo máximo de resolução dos incidentes e requisição deverá seguir a seguinte tabela:

PRIORIDADE	TEMPO DE RESOLUÇÃO
1	2 HORAS
2	4 HORAS
3	8 HORAS
4	24 HORAS
5	40 HORAS

18.9. Os prazos de atendimento são contados a partir do registro das requisições, sendo suspensos em situações que dependam de algum fator externo a CONTRATADA.

18.10 Fica acordado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA o SLA Mensal de 95%

SEMSA
Secretaria Municipal de Saúde

PRAÇA DO CENTRO CÍVICO, S/N, CENTRO
CARACARAÍ – RR – CEP: 69.360-000
CNPJ: 13.939.816/0001-27
Email: processo.semsa@caracarai.rr.gov.br

[Handwritten signatures and initials]



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARÁI
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



para o cumprimento dos atendimentos dentro dos tempos especificados dentro do mês vigente

19. SANÇÕES APLICÁVEIS

19.1 Não cumprimento do SLA mensal:

19.1.1 De 1% (um por cento) do valor mensal da prestação de serviços referentes ao item correspondente, para os casos de não cumprimento do SLA mensal de 95%.

19.1.2 De 10% (dez por cento) do valor mensal da prestação de serviços referentes ao item correspondente, para os casos de não cumprimento do SLA mensal de 95% por dois meses consecutivos.

19.1.3 De 10% (dez por cento) do valor contratual da prestação de serviços referentes ao item correspondente, para os casos de não cumprimento do SLA mensal de 95% a partir do terceiro mês consecutivo.

19.1.4 A partir do quarto mês consecutivo de não cumprimento do SLA mensal de 95%, poderá ser configurado pela Prefeitura Municipal de Caracarái/RR a inexecução total do item correspondente, sem prejuízo da multa descrita neste item.

20. Estimativa de custo total da contratação

20.1. A estimativa de custo total da presente contratação foi elaborada em conformidade com o disposto no art. 23, § 1º, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, que prevê a realização de pesquisa de preços como meio de definição do valor estimado para contratações públicas.

20.2. Foi realizada Pesquisas em portais oficiais de compras públicas, como o Painele de Preços do Governo Federal e plataformas equivalentes.

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERV.	Código do CATSER V	UNIDADE	QUANTITATIVO ESTIMADO		VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
				QUAN T. MÍNIM A MÊS	QUAN T. MÁXI MA MÊS		
01	Prestação de serviços auxiliares de tecnologia da informação e comunicação por meio de atendimento presencial aos equipamentos e usuários de soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários internos e externos.	27260	SERV. (MENSA L)	06	12	R\$ 6.395,15	R\$ 76.741,80

2

J

f



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARAÍ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"



Valor total da contratação	R\$ 76.741,80
----------------------------	---------------

20.3. Com base na consolidação dos dados coletados, foi calculada a média aritmética dos valores válidos, desconsiderando-se cotações manifestamente discrepantes, resultando no valor estimado global de **R\$ 76.741,80 (setenta e seis mil e setecentos e quarenta e um reais e oitenta centavos)**, que corresponde ao custo total previsto para a execução integral do objeto.

Proc.	07425
Fl.	028
Ass.	E

21. Justificativa técnica da escolha da solução

22.1 A escolha pela contratação de um serviço dedicado de suporte técnico se justifica por ser a única solução que atende de forma eficaz aos requisitos técnicos e operacionais críticos da Prefeitura Municipal de Caracarái/RR. A principal razão técnica reside na necessidade de garantir disponibilidade contínua e capilaridade para o atendimento presencial em 21 unidades de saúde, que se encontram geograficamente dispersas. Um modelo de serviço dedicado assegura que um profissional esteja alocado para as demandas da Prefeitura, permitindo o deslocamento imediato entre as localidades, o que seria tecnicamente inviável em um modelo sob demanda, onde o tempo de resposta seria imprevisível e inadequado.

21.2 Do ponto de vista qualitativo, esta solução oferece benefícios diretos na agilidade e na qualidade do serviço. Ao ter um recurso dedicado, é possível estabelecer e fiscalizar Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA) rigorosos, garantindo que incidentes críticos sejam tratados com a prioridade necessária para minimizar o impacto sobre os serviços finalísticos de saúde. O profissional alocado adquire familiaridade com o ambiente tecnológico, os processos internos e as particularidades de cada unidade, resultando em diagnósticos mais rápidos e soluções mais eficazes, um benefício que não seria alcançado com técnicos diferentes a cada chamado.

21.3 A escolha por este modelo também mitiga riscos operacionais e financeiros significativos. O risco de indisponibilidade prolongada de serviços de TIC em unidades remotas é drasticamente reduzido, pois não há dependência de acionamento externo para cada ocorrência. Além disso, o risco orçamentário associado a um modelo de custo variável (sob demanda) é eliminado, pois a contratação de um serviço dedicado possui um custo mensal fixo, o que permite um planejamento financeiro preciso e seguro. A alternativa de internalização, por sua vez, foi descartada pelo risco de implementação a longo prazo, que não atende à necessidade imediata e contínua do serviço.

21.4 Portanto, a solução escolhida é tecnicamente superior por garantir a presença, a agilidade e a padronização necessárias para a manutenção da continuidade operacional, representando a melhor relação entre custo, benefício e mitigação de riscos para a Administração Pública.

22. Justificativa econômica da escolha da solução

22.1 A escolha pela contratação de um serviço dedicado se fundamenta no princípio da economicidade, pois, ao se analisar o Custo Total de Propriedade (TCO) e os riscos financeiros, esta solução se revela a mais vantajosa para a Prefeitura Municipal de Caracarái/RR em comparação com as demais alternativas consideradas.

22.2 A principal vantagem econômica reside na previsibilidade orçamentária. A contratação de uma unidade de serviço estabelece um custo mensal fixo, permitindo um planejamento financeiro preciso e eliminando o risco de despesas inesperadas. Em contraste, a solução de contratação sob demanda (por hora/chamado) apresenta uma aparente vantagem de custo apenas em cenários de baixíssima demanda. No entanto, seu

SEMSA
Secretaria Municipal de Saúde

PRAÇA DO CENTRO CÍVICO, S/N, CENTRO
CARACARAÍ – RR – CEP: 69.360-000
CNPJ: 13.939.816/0001-27
Email: processo.semsa@caracarai.rr.gov.br

[Handwritten signatures]



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARAÍ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



Valor total da contratação	R\$ 76.741,80
----------------------------	---------------

20.3. Com base na consolidação dos dados coletados, foi calculada a média aritmética dos valores válidos, desconsiderando-se cotações manifestamente discrepantes resultando no valor estimado global de **R\$ 76.741,80 (setenta e seis mil e setecentos e quarenta e um reais e oitenta centavos)**, que corresponde ao custo total previsto para a execução integral do objeto.

Proc. 072/25
Fl. 029
Ass. E

21. Justificativa técnica da escolha da solução

22.1 A escolha pela contratação de um serviço dedicado de suporte técnico se justifica por ser a única solução que atende de forma eficaz aos requisitos técnicos e operacionais críticos da Prefeitura Municipal de Caracaraí/RR. A principal razão técnica reside na necessidade de garantir disponibilidade contínua e capilaridade para o atendimento presencial em 22 unidades de saúde, que se encontram geograficamente dispersas. Um modelo de serviço dedicado assegura que um profissional esteja alocado para as demandas da Prefeitura, permitindo o deslocamento imediato entre as localidades, o que seria tecnicamente inviável em um modelo sob demanda, onde o tempo de resposta seria imprevisível e inadequado.

21.2 Do ponto de vista qualitativo, esta solução oferece benefícios diretos na agilidade e na qualidade do serviço. Ao ter um recurso dedicado, é possível estabelecer e fiscalizar Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA) rigorosos, garantindo que incidentes críticos sejam tratados com a prioridade necessária para minimizar o impacto sobre os serviços finalísticos de saúde. O profissional alocado adquire familiaridade com o ambiente tecnológico, os processos internos e as particularidades de cada unidade, resultando em diagnósticos mais rápidos e soluções mais eficazes, um benefício que não seria alcançado com técnicos diferentes a cada chamado.

21.3 A escolha por este modelo também mitiga riscos operacionais e financeiros significativos. O risco de indisponibilidade prolongada de serviços de TIC em unidades remotas é drasticamente reduzido, pois não há dependência de acionamento externo para cada ocorrência. Além disso, o risco orçamentário associado a um modelo de custo variável (sob demanda) é eliminado, pois a contratação de um serviço dedicado possui um custo mensal fixo, o que permite um planejamento financeiro preciso e seguro. A alternativa de internalização, por sua vez, foi descartada pelo risco de implementação a longo prazo, que não atende à necessidade imediata e contínua do serviço.

21.4 Portanto, a solução escolhida é tecnicamente superior por garantir a presença, a agilidade e a padronização necessárias para a manutenção da continuidade operacional, representando a melhor relação entre custo, benefício e mitigação de riscos para a Administração Pública.

22. Justificativa econômica da escolha da solução

22.1 A escolha pela contratação de um serviço dedicado se fundamenta no princípio da economicidade, pois, ao se analisar o Custo Total de Propriedade (TCO) e os riscos financeiros, esta solução se revela a mais vantajosa para a Prefeitura Municipal de Caracaraí/RR em comparação com as demais alternativas consideradas.

22.2 A principal vantagem econômica reside na previsibilidade orçamentária. A contratação de uma unidade de serviço estabelece um custo mensal fixo, permitindo um planejamento financeiro preciso e eliminando o risco de despesas inesperadas. Em contraste, a solução de contratação sob demanda (por hora/chamado) apresenta uma aparente vantagem de custo apenas em cenários de baixíssima demanda. No entanto, seu

2 J. S.



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARAÍ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



custo real é imprevisível e potencialmente muito superior, pois não inclui os custos ocultos de perda de produtividade dos servidores que aguardam atendimento, nem os custos variáveis de deslocamento para 21 localidades distintas, que seriam repassados à Prefeitura. Um único incidente de maior complexidade ou um pico de demanda poderia resultar em um gasto mensal exorbitante e descontrolado.

22.3 A solução de internalização do serviço (servidor público) representa, quantitativamente, a opção de maior custo para a Administração. O Custo Total de Propriedade de um servidor efetivo transcende em muito o seu salário base. A este valor somam-se encargos sociais e previdenciários, que podem superar 100% do vencimento, além de 13º salário, adicional de férias, benefícios, e custos indiretos com a realização do concurso, treinamento e gestão. Adicionalmente, em casos de afastamentos ou licenças, a Prefeitura arcaria com o custo da ausência do serviço ou com o ônus de um processo de contratação temporária, enquanto no modelo de serviço dedicado, a substituição do profissional é uma obrigação da contratada, sem custo adicional.

22.4 Portanto, a contratação de um serviço dedicado é a solução economicamente mais prudente. Ela transforma uma série de custos variáveis, ocultos e riscos financeiros em uma despesa única, fixa e gerenciável. Ao garantir a continuidade operacional e evitar perdas de produtividade a um preço previsível, esta alternativa oferece a melhor relação custo-benefício, alinhando-se diretamente ao dever de eficiência e economicidade na gestão dos recursos públicos.

Proc.	072/15
Fl.	030
Ass.	E

23. Justificativa Para o Parcelamento ou Não da Solução

Considerando a natureza do objeto, a solução será **parcelada por item**, conforme previsto no art. 23, §1º da Lei nº 14.133/2021 e no inciso VIII do art. 7º da IN nº 40/2020.

A adoção do parcelamento também atende à orientação da **Súmula nº 247 do TCU**, que recomenda a adjudicação por item sempre que o objeto for divisível e não houver prejuízo técnico ou perda de economia de escala. No presente caso, os serviços são tecnicamente independentes entre si e podem ser prestados por empresas distintas sem comprometer a eficiência da execução contratual.

Dessa forma, a licitação será estruturada com **itens distintos**, garantindo transparência, maior disputa e maior eficiência na contratação.

24. Contratações Correlatas E/Ou Interdependentes

A Contratação de empresa, através do sistema de registro de preços, especializada para a prestação de serviços auxiliares de tecnologia da informação e comunicação, por meio de atendimento presencial de suporte técnico de 2º nível aos equipamentos e usuários de soluções de TIC é independente e pode ser realizada separadamente, sem depender de outras contratações.

25. Alinhamento Entre A Contratação E O Planejamento.

A presente contratação está alinhada ao planejamento institucional da Secretaria Municipal de Saúde de Caracaraí/RR, uma vez que busca atender às necessidades

[Handwritten signatures]



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARÁI
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



operacionais decorrentes da realização da prestação de serviços auxiliares de tecnologia da informação e comunicação, por meio de atendimento presencial de suporte técnico de 2º nível aos equipamentos e usuários de soluções de TIC. executadas de forma contínua ao longo do exercício.

Proc.	072/25
Fl.	031
Ass.	E

Essas atividades fazem parte da rotina da pasta e estão previstas nas metas de trabalho definidas internamente, sendo indispensável garantir os serviços de forma adequada aos servidores, colaboradores e participantes envolvidos. A medida contribui diretamente para a eficiência e o bom andamento da secretaria municipal saúde.

Portanto, ainda que não formalizada em instrumento próprio como o Plano Anual de Contratações, a demanda está fundamentada nas necessidades práticas da gestão e segue coerente com os objetivos e responsabilidades atribuídos à Secretaria.

A Contratação de empresa, através do sistema de registro de preços, especializada para a prestação de serviços auxiliares de tecnologia da informação e comunicação, por meio de atendimento presencial de suporte técnico de 2º nível aos equipamentos e usuários de soluções de TIC está diretamente alinhada ao planejamento institucional previsto na lei orçamentaria Anual (LOA) nº 762/2024. A medida visa garantir a continuidade da prestação dos serviços públicos que dependem da frota para o desempenho de suas atividades operacionais, administrativas e logísticas.

Trata-se de uma contratação recorrente, devidamente prevista nas ações orçamentárias e no Plano Plurianual, cuja necessidade é permanente e estratégica para o funcionamento dos setores que utilizam os veículos para entrega de serviços à sociedade.

26. VIGENCIA TA ATA DE REGISTRO DE PREÇO.

26.1 A vigência da Ata será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada por igual período conforme art. 84 da lei 14.133/2021 e **Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023** que regulamenta os arts. 82 a 86 da Lei nº 14.133/2021,

Art. 84. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 1 (um) ano e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso.

Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, regulamenta os arts. 82 a 86 da Lei nº 14.133/2021, dispondo sobre o novo Sistema de Registro de Preços. Ele estabelece, entre outras coisas, a utilização do **SRP digital** integrado ao Compras.gov.br, define condições para adesões, atualização de preços e prazos de vigência da ata de registro de preços

26.2 Da Prorrogação Da Ata De Registro De Preços Com Renovação Do Quantitativo Original

26.2.1. A prorrogação da Ata de Registro de Preços encontra amparo legal no disposto no **artigo 84, da Lei nº 14.133/2021**, bem como no **Decreto nº 11.462/2023**, regulamenta os

J J F



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARÁI
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"



Proc.	072/25
Fl.	032
Ass.	E

arts. 82 a 86 da Lei nº 14.133/2021, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços no âmbito da Administração Pública Federal, Parecer nº 00075/2024/DECOR/CGU/AGU e Parecer nº 453/2024/CGAQ/SCGP/CGU/AGU, aprovado pelo Advogado-Geral da União, consolidou o entendimento de que é juridicamente possível, no momento da prorrogação da vigência da ata de registro de preços, a renovação do quantitativo originalmente registrado, desde que observadas as seguintes condições:

- (I) comprovação de que o preço permanece vantajoso para a Administração;
- (II) previsão dessa possibilidade no edital e na ata;
- (III) observância do planejamento prévio;
- (IV) formalização mediante termo aditivo antes do encerramento da vigência.

A prorrogação encontra **respaldo jurídico nos pareceres da Advocacia-Geral da União**, a saber:

Parecer nº 00075/2024/DECOR/CGU/AGU,

EMENTA: LICITAÇÕES. ATA DE REGISTRO DE PREÇOS. POSSIBILIDADE DERENOVAÇÃO DO QUANTITATIVO REGISTRADO EM CASO DE PRORROGAÇÃO DAATA DE REGISTRO DE PREÇOS. PRINCÍPIO DO PLANEJAMENTO. ANUALIDADE.DEVER DE TRANSPARÊNCIA. REQUISITOS.I - Há a possibilidade da renovação do quantitativo originalmente registrado em caso de prorrogação da vigência da Ata de Registro de Preços (ARP) desde que seja comprovada a manutenção do preço vantajoso, haja previsão expressa no ato convocatório e na ata de registro de preços, o tema tenha sido tratado na fase do planejamento da contratação e a prorrogação da ata de registro de preços seja celebrada por termo aditivo dentro do prazo de sua vigência.

Parecer nº 00453/2024/CGAQ/SCGP/CGU/AGU,

EMENTA: I- Consulta, apresentada pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, a respeito da possibilidade de renovação do quantitativo inicialmente registrado em caso de prorrogação de vigência da ata de registro de preços.

II- Fixação da interpretação do art. 84, da Lei nº 14.133/2021 (NLLC), e dos arts. 22 e 23, do Decreto nº 11.462, de 2023.

III- Conclusão pela possibilidade de renovação do quantitativo inicialmente registrado em caso de prorrogação de vigência da ata de registro de preços, desde que:

- a) seja comprovado o preço vantajoso;
- b) haja previsão expressa no edital e na ata de registro de preços;
- c) o tema tenha sido tratado no planejamento da contratação;
- d) a prorrogação da ata de registro de preços ocorra dentro do prazo de sua vigência.

26.2.2. Nos termos da legislação vigente, a vigência da Ata de Registro de Preços será de até 1 (um) ano, admitida a prorrogação, por igual período, quando comprovado o preço vantajoso. Tal prorrogação visa assegurar a manutenção das condições mais benéficas obtidas no certame, garantir a continuidade do fornecimento e evitar a realização de novos procedimentos licitatórios desnecessários, assegurando assim a economicidade, a eficiência e a vantajosidade para a Administração.

J J *



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARAI
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



26.2.3. A decisão pela prorrogação deverá ser devidamente justificada pela Administração, considerando a necessidade da contratação, a regularidade do fornecedor, bem como a comprovação de que os preços registrados permanecem compatíveis com os praticados no mercado, em consonância com os princípios da economicidade, eficiência e vantajosidade que norteiam as contratações públicas.

Proc.	072/25
Fl.	033
Ass.	E

26.2.4. Considerando que o fornecedor signatário da Ata de Registro de Preços mantém as condições de habilitação e qualificação exigidas no certame;

26.2.5. Considerando, ainda, que os preços registrados permanecem compatíveis com os praticados no mercado, conforme pesquisa de preços realizada, garantindo a economicidade e vantajosidade da contratação;

26.2.6. Dessa forma, a prorrogação da vigência da Ata de Registro de Preços, com a renovação integral do quantitativo originalmente registrado, mostra-se medida legal, oportuna e vantajosa, alinhada ao entendimento consolidado no Parecer nº 00075/2024/DECOR/CGU/AGU e Parecer nº 453/2024/CGAQ/SCGP/CGU/AGU das disposições da Lei nº 14.133/2021.

27. Benefícios a serem alcançados com a contratação

27.1 Benefícios a serem alcançados com a contratação

27.1.1 A contratação da solução de TIC trará uma série de benefícios diretos para as atividades da Prefeitura, para seus servidores e, consequentemente, para a sociedade atendida pelos serviços de saúde.

- **Aumento da Continuidade Operacional e Eficiência dos Serviços de Saúde:** O benefício mais significativo será a garantia da operacionalidade contínua dos recursos de tecnologia nas 21 unidades de saúde. Com um suporte técnico ágil e presente, o tempo de inatividade de equipamentos e sistemas será drasticamente reduzido, assegurando que os serviços essenciais à população não sofram interrupções por falhas tecnológicas.
- **Maior Produtividade dos Servidores Públicos:** Ao contar com um suporte técnico especializado para resolver problemas, esclarecer dúvidas e fornecer orientações sobre o uso de ferramentas de TIC, os servidores das áreas finalísticas (saúde) e administrativas poderão focar em suas atividades principais. Isso elimina o tempo perdido com tentativas de solucionar problemas técnicos e resulta em um aumento geral da produtividade e na melhoria da qualidade do trabalho.
- **Padronização e Qualidade no Atendimento de Suporte:** A contratação estabelecerá um processo estruturado para o recebimento, registro, diagnóstico e solução de chamados, seguindo procedimentos e scripts padronizados. Isso garante um nível de serviço consistente e de alta qualidade em todas as unidades, além de gerar uma base de conhecimento que pode ser utilizada para resolver futuros incidentes de forma ainda mais rápida.
- **Fortalecimento da Segurança da Informação:** Todas as intervenções técnicas, como a instalação e configuração de estações de trabalho e periféricos, deverão seguir rigorosamente os parâmetros de segurança da informação homologados



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARAÍ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



pela CONTRATANTE. Isso garante a integridade e a segurança do ambiente tecnológico e dos dados institucionais, mitigando riscos de segurança.

- **Otimização da Gestão de Ativos de TIC:** O serviço inclui a gestão de reparos e a substituição de peças, tanto para equipamentos em garantia quanto para aqueles fora dela. Isso otimiza o ciclo de vida dos ativos de TIC, assegurando que os equipamentos sejam mantidos em condições ideais de uso e prolongando sua vida útil.

Proc. 072/25
Fl. 034
Ass. E

28. Providências a serem adotadas

28.1 Para garantir a correta execução do contrato, a Prefeitura Municipal de Caracarái/RR deverá adotar providências para adequar o ambiente de trabalho. Será necessário assegurar o acesso físico dos técnicos da CONTRATADA a todas as 21 unidades de saúde e às suas respectivas instalações onde se encontram os equipamentos de TIC, como salas de servidores e racks. Além disso, deverá ser viabilizado o acesso lógico dos profissionais à rede de dados e aos sistemas necessários para a realização de diagnósticos, configurações e instalações, o que pode incluir a criação de contas de usuário com as permissões apropriadas.

28.2 A Prefeitura deverá designar formalmente os fiscais técnico e administrativo do contrato, que serão os pontos de contato oficiais para a comunicação com a CONTRATADA. Esses fiscais serão responsáveis por acompanhar a execução dos serviços, validar os relatórios mensais, atestar a conformidade com os Níveis de Serviço acordados e aprovar os pagamentos. Também será responsabilidade da gestão do contrato prover à CONTRATADA os fluxos de atendimento e as normas de segurança da informação vigentes.

28.3 Por fim, caberá à Prefeitura Municipal de Caracarái/RR comunicar internamente a todos os seus servidores sobre o início do novo contrato de suporte técnico, orientando-os sobre os procedimentos corretos para a abertura e o acompanhamento de chamados. Também será uma providência necessária manter um processo interno ágil para a disponibilização de peças e componentes para a manutenção de equipamentos que estejam fora do período de garantia, uma vez que a conclusão de tais atendimentos dependerá diretamente desse fornecimento por parte da CONTRATANTE.

29. Declaração de Viabilidade

29.1 Considerando os fundamentos expostos no presente Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que a contratação objeto deste estudo é viável e devidamente justificada, estando plenamente alinhada às diretrizes da Lei nº 14.133/2021, especialmente no que se refere à necessidade de garantir a continuidade da prestação dos serviços públicos essenciais, a economicidade, a eficiência e a transparência no processo de aquisição.

29.2 Dessa forma, declara-se a viabilidade da contratação, haja vista que esta atende ao interesse público, fundamenta-se em preceitos normativos aplicáveis e busca assegurar a adequada e tempestiva disponibilização dos medicamentos necessários ao cumprimento das demandas judiciais recebidas pela Assistência Farmacêutica do município de Caracarái - RR.

29.3 Por todo o exposto, este membro da Comissão de Estudo Técnico Preliminar atesta a viabilidade da contratação ora em tela, reconhecendo sua relevância para a garantia do direito à saúde da população e para a adequada execução das obrigações impostas ao Município.

SEMSA
Secretaria Municipal de Saúde

PRAÇA DO CENTRO CÍVICO, S/N, CENTRO
CARACARAÍ – RR – CEP: 69.360-000
CNPJ: 13.939.816/0001-27
Email: processo.semsa@caracarai.rr.gov.br

J. S. J.



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE CARACARÁI
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
“AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS”



Proc.	072/25
Fl.	035
Ass.	E

30. Responsáveis

Caracarái, 17 de outubro de 2025.

Jeziel Costa Oliveira
JEZIEL COSTA OLIVEIRA

Presidente

Matricula de nº 1045

Portaria de nº 391/2025

Fernanda Liliane da Costa Torres
FERNANDA LILIANE DA COSTA TORRES

Integrante Administrativo

Matricula de nº 1078

Portaria de nº 391/2025

Adnaya de Souza Figueiredo
ADNAYARA DE SOUZA FIGUEIREDO

Secretária Municipal de Saúde

PORT. Nº. 195/2023