

Estudo Técnico Preliminar 58/2024

1. Informações Básicas

Número do processo: 50500.141008/2023-67

2. Descrição da necessidade

Necessidade de dar continuidade aos serviços envolvendo a solução de gestão de fluxos de trabalho e automação de processos da ANTT, que atualmente sustentam o Portal do Centro Nacional de Supervisão Operacional - CNSO e a plataforma "Passe Livre".

Motivação/Justificativa

A Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT é uma Autarquia Especial vinculada ao Ministério dos Transportes, encarregada da administração dos diversos sistemas de transporte terrestre do país, entre os quais se encontram as concessões rodoviárias e ferroviárias federais, o transporte de cargas e o transporte interestadual e internacional de passageiros.

Desde a sua criação, a Agência avança no processo de maturidade, onde os atuais ritmos de trabalhos e atividades impõem uma grande necessidade de modernização de seus processos de gestão e fiscalização, de forma a assegurar que esta cumpra com maestria sua missão nas concessões, permissões e autorizações, nos modais de sua gestão.

No sentido de aprimorar a atuação da Agência como um todo e, em especial, da fiscalização dos contratos de concessão de transportes rodoviários, em atendimento à determinação dos Ministros do Tribunal de Contas da União - TCU, proferida no Acórdão 3.237/2013 - Plenário, referente aos itens 9.1.1 a 9.1.5 do Processo TC nº 006.351/2013-1 (Auditoria de Natureza Operacional nos Procedimentos de Fiscalização da ANTT), a Agência realizou no final de 2018 a contratação da infraestrutura tecnológica (hardware e software) e de serviços necessários que viabilizaram a implantação do Centro Nacional de Supervisão Operacional (CNSO).

Dentre as soluções que suportam o CNSO atualmente está a solução de gestão de fluxo e automação de processos (gestão de serviços), contratada por meio do item 19 do Contrato nº 47/2018 (Proc. SEI nº 50501.362941/2018-07), oriundo do PE nº 35/2018, cuja vigência encerra-se em "28/06/2024, ou até conclusão de nova contratação, prevalecendo o que ocorrer primeiro". A solução ofertada pela licitante vencedora, e que atendia aos requisitos do Edital do PE nº 35/2018 (Proc. SEI nº 50501.321497/2018-61), foi a solução do fabricante ServiceNow, contendo os seguintes fluxos:

- *IT Business Management (ITBM)* - <https://www.servicenow.com/products/business-management.html>;
- *IT Service Management (ITSM)* - <https://www.servicenow.com/products/itsm.html>;
- *IT Operations Management (ITOM)* - <https://www.servicenow.com/products/it-operations-management.html>;
- *Governance, Risk, and Compliance (GRC)* - <https://www.servicenow.com/products/governance-risk-and-compliance.html>;

Desde o início de 2019, toda a gestão de demandas e de chamados de suporte para o CNSO foi realizado com apoio da solução de gestão de fluxo e automação de processos contratada. O Portal de Serviços do CNSO (<https://portalcnso.antt.gov.br/cnso>), por meio do qual o usuário da ANTT recebe suporte da equipe do CNSO, é estruturado utilizando a solução do fabricante ServiceNow. Além disso, algumas soluções finalísticas foram construídas com base nessa solução, como por exemplo, o "Passe livre" e o "Interdições".

A plataforma do "Passe Livre" foi construída para substituir o sistema "Passe Livre" utilizado no Ministério dos Transportes em função da nova portaria (Portaria GM/MInfra nº 1.579, de 25 de novembro de 2022) que transferiu a responsabilidade para a ANTT e da dificuldade encontrada para internalizar o sistema legado do MINFRA. Foram desenvolvidos diversos fluxos para cadastro do acompanhamento da emissão do Passe Livre, bem como para consulta à Ouvidoria da ANTT.

Verificou-se que o principal fluxo utilizado pela ANTT era o *Customer Service Management (CSM)*, amplamente utilizado nos sistemas "Passe Livre" e "Interdições". O fluxo *IT Service Management (ITSM)* só era utilizado no Portal de Serviços do CNSO, e foi substituído por outra solução de ITSM por ser mais vantajosa. A utilização dos demais fluxos também foi descontinuada. Assim, o escopo da presente necessidade contempla apenas o fluxo *Customer Service Management (CSM)*.

Por fim, entende-se como necessária uma melhoria na qualidade dos serviços técnicos executados, sendo necessário aperfeiçoar o catálogo de serviços, os níveis mínimos de serviço e, principalmente, a qualificação técnica dos profissionais envolvidos na utilização da solução.

O "Passe livre" visa proporcionar acesso gratuito ao transporte terrestre para pessoas com deficiência. A plataforma desenvolvida apoia a gestão do "Passe Livre", permitindo o registro, o acompanhamento e a validação dos beneficiários. Além disso, a plataforma facilita o controle do número de usuários atendidos e auxilia na identificação de áreas que precisam de melhorias para garantir um serviço de qualidade. Por meio da plataforma Passe Livre foram, ainda, implementados mecanismos de controle e avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas empresas de transporte, resultando em uma taxa de satisfação média de 95% entre os usuários da plataforma "Passe Livre".

O contrato nº 47/2018 (Proc. SEI nº 50501.362941/2018-07) prevê o quantitativo de subscrição para 50 (cinquenta) usuários da solução ServiceNow. Considerando o quantitativo de 60 (sessenta) usuários da subscrição no ano de 2023, observou-se a necessidade de manter a base da plataforma do "Passe Livre", com a projeção de consumo dos serviços a serem adquiridos para o ano de 2024 e seguinte. Sendo assim, entende-se pela necessidade da contratação da Subscrição *ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine* por 12 meses e para 60 (sessenta) usuários, já incluídos os serviços de suporte para atualização e correção de problemas relacionados à solução.

Diante do exposto, visando garantir a continuidade e o aprimoramento dos serviços que suportam o Centro Nacional de Supervisão Operacional (CNSO), em especial os relacionados à plataforma do "Passe Livre", faz-se necessária e imprescindível a contratação de uma solução de gestão de fluxo e automação de processos, e de serviços associados, que permita a manutenção dos produtos já construídos, a atualização dos quantitativos de utilização para 60 (sessenta) usuários, a melhoria dos serviços prestados, bem como os serviços citados abaixo:

Garantir a continuidade e aprimoramento dos serviços que suportam o Centro Nacional de Supervisão Operacional (CNSO);

Manter a infraestrutura e disponibilizar soluções de software adequadas para o CNSO;

Suportar o programa Passe Livre mantido pela ANTT, proporcionando acesso gratuito ao transporte terrestre para pessoas com deficiência;

É importante registrar que em 2022, havia a previsão de expandir a utilização da solução para novos projetos, entretanto, mudanças no cenário interno da ANTT, incluindo problemas na execução do Contrato nº 47/2018, que abrangia a solução ServiceNow, não permitiram esta expansão. Diante disso, a presente necessidade de contratação contempla apenas a manutenção da solução atual com acréscimo de 10 (dez) subscrições, totalizando 60 (sessenta) usuários. Em momento futuro, a ANTT avaliará a vantajosidade de expansão ou substituição da solução, uma vez que esta contratação visa a não interrupção do serviços decorrentes da plataforma "Passe Livre", estruturada sobre a solução ServiceNow.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Gerência do Centro Nacional de Supervisão Operacional (GCNSO)	Luiz Carlos Araújo da Silva

4. Necessidades de Negócio

A solução apresentada deverá incluir todas as funcionalidades definidas neste Estudo Técnico, incluindo atualização tecnológica, licenciamento, instalação, capacitação técnica, suporte técnico e garantia, dentre elas:

Prover um sistema eficiente de atendimento para melhorar a satisfação e fidelidade dos usuários;

Otimizar os processos internos para aumentar a produtividade e reduzir custos operacionais;

Garantir a segurança dos dados e informações sensíveis da empresa, bem como a conformidade com as regulamentações vigentes;

Garantir o controle eficiente das atividades de fiscalização e controle das concessionárias;

Aprimorar o programa Passe Livre, promovendo maior eficiência e satisfação dos beneficiários;

- Agendar e coordenar de forma eficaz os recursos humanos e materiais para otimizar o planejamento e a execução das tarefas;
- Aumentar a eficiência do desenvolvimento de aplicativos;
- Reduzir custos e economizar recursos;
- Obter maior agilidade e flexibilidade no desenvolvimento de soluções;
- Garantir a continuidade e aprimoramento dos serviços que suportam o Centro Nacional de Supervisão Operacional (CNSO);
- Manter a infraestrutura e disponibilizar soluções de software adequadas para o CNSO; e
- Suportar a plataforma "Passe Livre", mantida pela ANTT, proporcionando acesso gratuito ao transporte terrestre para pessoas com deficiência.

Descrição do cenário atual

O Centro Nacional de Supervisão Operacional - CNSO é suportado por diversas soluções e uma delas é a solução do fabricante ServiceNow, com os seguintes fluxos *Customer Service Management (CSM)*, *IT Business Management (ITBM)*, *IT Service Management (ITSM)*, *IT Operations Management (ITOM)*, *Governance, Risk, and Compliance (GRC)*. Oportuno acrescentar que algumas soluções finalísticas também foram construídas com base nessa solução, a exemplo das plataformas "Passe livre" e "Interdições". Desta forma, a Agência possui a necessidade de manutenção da solução ServiceNow a fim de preservar os investimentos já realizados. A falta ou a indisponibilidade da solução prejudica a continuidade operacional das áreas suportadas pelas subscrições relacionadas, o que poderá impactar os serviços públicos dela dependentes.

A ANTT possui a plataforma "Passe Livre", como mencionado acima, construída com base na solução denominada ServiceNow. Essa plataforma não pode ser interrompida, em razão da natureza dos serviços prestados, os quais são voltados para o acesso gratuito de pessoas com deficiência ao transporte terrestre interestadual.

Atualmente, a solução demanda o atendimento a 60 (sessenta) usuários com a subscrição *ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine*, a qual é responsável pela gestão de fluxos de trabalho e automação de processos, considerando os 50 (cinquenta) usuários beneficiados pelo Contrato nº 47/2018 (Proc. SEI nº 50501.362941/2018-07) e a necessidade de ampliação, com acréscimo de 10 (dez) usuários, motivada pela necessidade de garantir a continuidade e o aprimoramento dos serviços que suportam o Centro Nacional de Supervisão Operacional (CNSO), bem como atender à demanda atual. A empresa fornecedora das subscrições no Contrato nº 47/2018, vem fornecendo as 10 (dez) subscrições, sem custo para a Administração Pública, visando a suprir a demanda de serviços da plataforma do "Passe Livre".

Assim, visando a disponibilidade e o funcionamento adequado do CNSO e de outros serviços dependentes da solução ServiceNow, prestados pela Agência, faz-se necessária esta contratação.

A contratação pretendida encontra-se alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANTT - PDTIC 2021-2024, ao Planejamento Estratégico Institucional - PEI, de acordo com o Mapa Estratégico da ANTT 2020-2030, ao Plano de Contratações Anual - PCA 2024, à Estratégia de Governo Digital, instituída pelo Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, alterado pelo Decreto nº 10.996, de 14 de março de 2022, e a Integração à Plataforma de Cidadania Digital, instituída pelo Decreto nº 8.936, de 19 de Dezembro de 2016, conforme abaixo:

Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional - PEI	
Planejamento Estratégico ANTT - 2020-2030	
ID	Objetivo Estratégico
PR2	Aprimorar a disponibilidade, a qualidade e a integração das informações internas e externas
OPG2	Aperfeiçoar processos, normativos e marco regulatório com base em evidências, uso intensivo de tecnologia da informação e participação social

Alinhamento ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC**Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 2021-2024**

ID	NECESSIDADE		
N5	Elaborar projetos de soluções tecnológicas voltadas ao cidadão		
N6	Incrementar soluções orientadas a serviços		
N9	Aperfeiçoar o processo de desenvolvimento de soluções para atendimento aos objetivos estratégicos e de negócio		
N11	Aprimorar a qualidade do atendimento aos usuários dos recursos de tecnologia		
N12	Aprimorar o monitoramento de rodovias e ferrovias concedidas, o intercâmbio de dados com agentes externos e o suporte à fiscalização e regulação realizados pelo Centro Nacional de Supervisão Operacional (CNSO)		
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
-	Definir os mecanismos e padrões de qualidade; Definir os serviços digitais; Fomentar o uso do certificado; Garantir o acesso seguro aos serviços; Estimular a integração e a interoperabilidade; Estabelecer os indicadores; Acompanhamento e Avaliação dos indicadores.	-	Ampliar os serviços públicos digitais oferecidos, respeitando os controles de governança digital da EGD
-	Desenvolver e manter os sistemas da ANTT de acordo com metodologia de desenvolvimento e sustentação de sistemas.	-	Garantir desenvolvimento/evolução dos sistemas das prioridades 1 e 2 com qualidade e no prazo
-	Gestão e fiscalização da execução das atividades previstas dentro dos padrões de qualidade esperados	-	Garantir pesquisa de satisfação das requisições concluídas com nível mínimo de qualidade de 90% de excelência (Ótimo, Bom) no quantitativo total de chamados avaliados

Alinhamento ao Plano de Contratações Anual - PCA

Item no PAC	Descrição	Aprovação
I.45	Subscrição da solução Service Now	Aprovado na Revisão do Planejamento Anual de Contratações - PCA 2024, nos termos da Deliberação nº 93, de 1º de abril de 2024.

Alinhamento à Estratégia de Governo Digital

Objetivo 1 - Oferta de serviços públicos digitais

Iniciativa 1.1. Transformar cem por cento dos serviços públicos digitalizáveis até 2023. (Redação dada pelo Decreto nº 11.260, de 2022)

Objetivo 6 - Serviços públicos integrados

Iniciativa 6.3. Estabelecer quinze cadastros base de referência para interoperabilidade do Governo federal até 2023. (Redação dada pelo Decreto nº 11.260, de 2022)

Objetivo 7 - Políticas públicas baseadas em dados e evidências

Iniciativa 7.1. Produzir quarenta novos painéis gerenciais de avaliação e monitoramento de políticas públicas, até 2022.

Iniciativa 7.2. Catalogar, no mínimo, as trezentas principais bases de dados do Governo federal, até 2022.

Objetivo 9 - Serviços preditivos e personalizados ao cidadão

Iniciativa 9.2. Ampliar a notificação ao cidadão em, no mínimo, vinte e cinco por cento dos serviços digitais.

Integração à Plataforma de Cidadania Digital

A ANTT disponibiliza 60 serviços oferecidos eletronicamente ao cidadão, no Portal de Serviços do Governo Federal. Com essa ação, a Agência fortalece o compromisso de desburocratizar a vida dos brasileiros e permitir mais agilidade na obtenção de licenças, consulta a multas e processos, autorizações, entre outros documentos fornecidos por essa autarquia, com os serviços, agora disponibilizados eletronicamente, de forma digital. Os serviços, no passado, chegavam a levar de dez a quinze dias para serem solucionados e agora passam a ter prazos de dois a três dias.

Diversos serviços disponibilizados no Portal de Serviços foram construídos por meio dos dados e/ou serviços oferecidos pelo CNSO. A presente contratação visa suportar a plataforma Passe Livre.

5. Necessidades Tecnológicas

Este estudo tem como objetivo a contratação de uma solução de gestão de fluxos de trabalho e automação de processos, visando dar sustentação e continuidade dos serviços prestados pela ANTT, em especial os relacionados ao CNSO e à plataforma "Passe Livre".

A solução deve suportar a criação de soluções, automações de fluxos de trabalho, processos de TI e de negócio, e suportar a implementação de rotinas e processamento de funcionalidades com uma programação mínima e básica (Low-Code), usando componentes integrados e nativos da própria plataforma.

A solução deverá ser ofertada na modalidade Software como Serviço - SaaS, em nuvem e implementada de forma restrita e exclusiva em Data Centers localizados no território nacional, sem qualquer replicação de dados para o exterior, e de modo que a operacionalização da plataforma de automação de fluxos e gestão de processo esteja disponível, segura, redundante e de rápida adaptação.

Deve ser assegurado que os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados em decorrência da prestação de serviços, bem como suas cópias de segurança, residam em território brasileiro, para tanto, deverá ser garantida a territorialidade única na prestação do serviço, em vez de um ambiente tecnológico multinacional, não sendo admitida nenhum tipo de replicação para fora do país, tampouco o fornecimento de informações para terceiros.

A solução ofertada deverá ser implementada em plataforma única, na mesma base de dados e com integração nativa entre todos os seus fluxos e módulos, contemplando a totalidade dos requisitos técnicos solicitados com tecnologia do mesmo fabricante. Essa demanda visa não somente a garantir a simplificação e redução de custos com integrações e desenvolvimento, mas reduzir gastos com customizações, evitar o uso de componentes externos, simplificar o acesso dos usuários aos serviços e garantir as atualizações de forma automática de toda a plataforma, reduzindo riscos operacionais e de segurança e problemas de compatibilidade.

Deverão ser garantidos a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, o não-repúdio e a autenticidade dos conhecimentos, informações e dados hospedados em ambiente tecnológico sob custódia do fornecedor a ser contratado.

Deverá ser garantida a atualização tecnológica da solução durante o período de vigência do contrato. As atualizações deverão ser transparentes aos usuários, sem perda de dados e de forma que todas as parametrizações e personalizações sejam integralmente mantidas e sem custo para a Agência.

Os serviços deverão ser executados em conformidade com a legislação brasileira aplicável, em especial as certificações sobre segurança da informação solicitadas para Qualificação Técnico-Operacional, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.

Deverão ser disponibilizados canais de atendimento para o registro e abertura de chamados, com no mínimo um canal de atendimento via WEB e um canal telefônico, do tipo 0800 junto ao fabricante da solução.

A solução deve escalar para lidar com picos de demanda e aumento na quantidade de usuários sem prejudicar o desempenho;

A solução deve oferecer flexibilidade para expandir ou reduzir os recursos de acordo com as necessidades do negócio;

A solução deve facilitar a integração com sistemas legados ou outros sistemas utilizados pela ANTT, viabilizando a troca eficiente de informações;

A solução deve suportar APIs e padrões de integração comuns para garantir a interoperabilidade com outras aplicações;

A solução deve estar disponível em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana) com disponibilidade mínima de 99.8%;

O suporte on-line deverá ser disponibilizado em regime 24x7x365;

A solução deve implementar medidas de segurança robustas para proteger os dados armazenados e transmitidos pela solução;

A solução deve fazer uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e /ou armazenados;

A solução deve permitir adaptar o acesso de cada função executar tarefas isolando informações e ações de forma a garantir o sigilo e a segurança;

A solução deve permitir a personalização para atender às necessidades específicas da ANTT;

A solução deve possibilitar a configuração de parâmetros e funcionalidades de acordo com os requisitos e processos da ANTT;

A solução deve disponibilizar mecanismos para auditoria, como log de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e painéis para os gestores. A ferramenta deve permitir diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados. Deve ser possível, ainda, a triagem de eventos relacionados à segurança que garantam um gerenciamento de incidentes completo e ágil;

A solução deve possuir em sua plataforma uma aplicação de Gerenciamento de Serviços a Clientes internos e externos da Agência, a qual possui como foco atender aos usuários de uma forma avançada e com qualidade, bem como absorver as funcionalidades já construídas no escopo dos projetos suportados pela solução de gestão de fluxos de trabalho e automação de processos da ANTT, do fabricante ServiceNow. Neste ponto, a solução deve ser compatível com as funcionalidades utilizadas na plataforma "Passe Livre" (ServiceNow Customer Service Management Professional) e atender às seguintes necessidades:

- Possuir funcionalidade que permita construir (customizar) de forma "no-code/low-code" portais de atendimento por tipo de cliente;
- Possuir um modelo de dados centralizado e integrado baseado em nuvem com CMDB nativo;
- Permitir suporte para desenvolvedores no-code, low-code e pro-code;
- Possuir ambiente único de trabalho, permitindo que o atendimento do telefone, portal, chat e a interação por e-mail sejam feitos pela mesma aplicação;
- Permitir automatizar tarefas redundantes para o cliente por meio do Chatbot;
- Possuir regras de roteamento sofisticado, utilizando regras baseado em perfil do agente e da solicitação, geografia do agente, compromisso contratual, disponibilidade do agente, carga de trabalho do agente e outras prioridades customizáveis;

- Possuir a funcionalidade de forçar perfis mandatórios para atendimento de casos que exigem esse tipo de perfil profissional;
- Possuir funcionalidade de Inteligência Artificial e Machine Learning para automaticamente assinalar quem irá atender, categorizar e priorizar automaticamente. Essa inteligência deve aprender com base nos dados históricos;
- Fornecer alertas aos agentes e fazer a linha de tempo de interação com o cliente/solicitante;
- Deve ter uma camada de colaboração avançada para suportar as comunicações da equipe;
- Deve fornecer notificações proativas de suporte via e-mail, SMS e portal para os clientes afetados;
- Deve ter um recurso de serviço de atendimento em campo totalmente integrado na mesma plataforma, por meio de aplicativo móvel, que deve funcionar on-line e off-line para atividades, permitindo a sincronização quando estiver conectado;
- Deve fornecer autoatendimento personalizado por meio de um portal de serviços configurável que incorpora uma base de conhecimento, catálogo de serviços e comunidades;
- Deve ser capaz de conectar outros departamentos aos processos de atendimento ao cliente em uma única plataforma com aderência interna aos níveis mínimos de serviços;
- Deve ser capaz de suportar diferentes SLA's para diferentes produtos pertencentes a um cliente;
- Permitir controlar SLA's para objetos diferentes do objeto "caso", como em tarefas, incidentes, problemas, alterações e solicitações associados a um caso;
- Deve fornecer gerenciamento de solicitações com várias camadas e permitir o relacionamento com registros de incidente, problemas e outras solicitações de serviço;
- Deve fornecer escalonamento automático sem intervenção manual;
- Deve fornecer chatbot ou agente virtual que permita o desenvolvimento de diálogos conversacionais;
- Deve fornecer um espaço de trabalho eficiente do agente que permita que os agentes executem várias tarefas no trabalho em vários canais, como telefone, bate-papo, e-mail e web;
- O espaço de trabalho deve exibir informações contextuais automaticamente para oferecer suporte à resolução rápida de casos. Isso inclui artigos de conhecimento contextualizado, publicações na comunidade e itens de catálogo de serviços. Os agentes devem poder anexar artigos aos casos;
- A solução deve permitir o feedback do cliente sobre o artigo da base de conhecimento por meio de um processo estruturado e automatizado de feedback;
- Permitir que os agentes sinalizem quando algo está faltando no artigo da base de conhecimento e isso deve alimentar o processo de feedback estruturado de ajuste da base de conhecimento;
- Na gestão do conhecimento, a solução deve permitir a definição de blocos de conteúdo reutilizáveis que possam ser incorporados em vários artigos de conhecimento, a fim de reduzir a redundância. Os blocos de conhecimento devem poder ser restringidos pelo papel do usuário;
- Possuir capacidades de desenhos de fluxos aderentes aos processos de atendimento externo do CONTRATANTE, sempre de forma nativa e altamente personalizável (low-code/no-code), exemplo de fluxo: Passe Livre.
- Possuir a capacidade de integrar de forma nativa o processamento de documentos em quaisquer fluxos de automação, permitindo que um documento anexado a qualquer tarefa possa ser processada tendo os dados requeridos extraídos de forma automática; e
- Permitir que as tarefas de processamento de documentos possam ser executadas de forma assíncrona;

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

O detalhamento técnico da solução encontra-se descrito no Apêndice "A", deste Estudo Técnico (SEI nº 23308807).

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Para a definição da volumetria, a equipe de planejamento da contratação pautou-se pelo histórico e projeção de utilização das subscrições a serem contratadas, tendo como parâmetro o Contrato nº 47/2018 (Proc. SEI nº 50501.362941/2018-07), oriundo do PE nº 35/2018 (Proc. SEI nº 50501.321497/2018-61), cuja vigência encerrar-se-á em junho do corrente ano.

Em 28/12/2018, foi celebrado o contrato administrativo nº 47/2018 (Proc. SEI nº 50501.362941/2018-07) cujo objeto é a prestação de serviços e soluções de TI para implantação do Centro Nacional de Supervisão Operacional (CNSO). O contrato teve a vigência prorrogada por meio dos 1º, 3º e 4º Termos Aditivos, e o restabelecimento dos quantitativos iniciais do contrato, de acordo com o 2º Termo Aditivo.

A solução inicialmente contratada previa a utilização de 50 (cinquenta) subscrições/usuários, porém com o passar dos anos foram necessários acréscimos, e hoje há uma demanda de 60 (sessenta) subscrições/usuários. O acréscimo de 10 (dez) usuários da subscrição *ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine* foi cedido de forma temporária pela empresa contratada no Contrato nº 47/2018 para atender à demanda de serviços e fluxos do CNSO. Sendo assim, estima-se para a presente contratação, o quantitativo de 60 (sessenta) subscrições que corresponde ao volume atual de 60 usuários da plataforma do "Passe Livre".

Portanto, a fim de garantir a continuidade e aprimoramento dos serviços que suportam o Centro Nacional de Supervisão Operacional (CNSO), manter a infraestrutura atual, disponibilizar soluções de software adequadas para o CNSO e suportar o programa Passe Livre mantido pela ANTT, proporcionando acesso gratuito ao transporte terrestre para pessoas com deficiência, bem como evitar a interrupções desses e de outros serviços dependentes da solução ServiceNow, estima-se a necessidade da contratação da Subscrição *ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine* por 12 meses para 60 (sessenta) usuários, já incluídos os serviços de suporte técnico para atualização e correção de problemas relacionados à solução, conforme tabela abaixo:

Grupo	Item	Descrição	CATMAT/ CATSER	Métrica	CÓD. PMC- TIC	Quantidade
1	1	Subscrição <i>ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine</i>	26069	Subscrição	N/A	60

8. Levantamento de soluções

Preliminarmente, esclarece-se que não foram encontrados softwares similares no Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas.

De acordo com o art. 11, inciso II, da IN SGD/ME nº 94/2022, a análise comparativa de soluções deve considerar, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação, considerando as possibilidades descritas abaixo:

Necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas:

Com base nos parâmetros dispostos na IN SEGES/ME nº 65/2021, foram realizadas pesquisas ao Painel de Preços, contratações similares feitas pela Administração Pública, bem como pesquisa direta com fornecedores mediante solicitação formal de cotação. Os resultados constam no item 11 "CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)" deste documento.

As alternativas do mercado:

ALTERNATIVAS	DESCRIÇÃO
Solução 1 - Manutenção da Solução Atual	Cenário que visa a continuidade do ambiente com o ajuste na quantidade de subscrições utilizadas no contrato atual para o quantitativo que vem sendo utilizado na prática (60 usuários)
Solução 2 - Substituição da Solução Atual	Cenário que visa a substituição completa da solução atual por uma nova solução

A existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações;

Não se aplica

As políticas, os modelos e os padrões de governo, a exemplo dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - ePing, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMag, Padrões Web em Governo Eletrônico - ePwg, padrões de Design System de governo, Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil, quando aplicáveis;

Não se aplica

As necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual (exemplo: mobiliário, instalação elétrica, espaço adequado para prestação do serviço, etc);

Não há necessidade de mobiliário, instalação elétrica e nem infraestrutura física ou tecnológica, pois a solução trata-se de subscrição disponibilizada em nuvem no modelo SaaS.

Os diferentes modelos de prestação do serviço;

O modelo escolhido é para manter a solução atual no ambiente tecnológico da ANTT.

Os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes;

Não se aplica

A possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço;

Trata-se de contratação de serviços aquisição de subscrição com suporte técnico e garantia, com a manutenção da solução atualmente implantada, de modo a evitar prejuízos aos investimentos até então realizados no Centro Nacional de Supervisão Operacional (CNSO) e na plataforma do Passe Livre, mantidos pela ANTT.

A ampliação ou substituição da solução implantada; e

Trata-se de contratação para manutenção da solução implantada, com o intuito de dar continuidade aos serviços envolvendo a solução de gestão de fluxos de trabalho e automação de processos da ANTT, que atualmente sustentam o Sistema Passe Livre, em razão do encerramento da vigência do contrato atual.

As diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento.

Trata-se de contratação de subscrições e o pagamento será feito em parcela única.

9. Análise comparativa de soluções

Com base nas possíveis soluções identificadas, segue a análise abaixo:

Solução 1: Manutenção da Solução Atual

Contratação de subscrições com o ajuste na quantidade de subscrições utilizadas no contrato atual para o quantitativo que vem sendo utilizado na prática (60 usuários).

Principais vantagens:

Tempo de implantação viável;

Essa solução garante a continuidade operacional, pois a infraestrutura atual já está em funcionamento com essa solução, o que significa que inexistir transição de tecnologia e/ou interrupções significativas nos serviços;

Possibilita o aproveitamento de investimentos, pois todos os recursos realizados até então, em especial no Portal do Centro Nacional de Supervisão Operacional - CNSO e na plataforma "Passe Livre" serão mantidos com a manutenção da solução; e

A equipe já está familiarizada com a solução atual, o que reduz a curva de aprendizado e os custos associados à implementação de uma nova solução.

Principais desvantagens:

Pode haver limitações em termos de inovação e atualização tecnológica, o que pode impactar a eficiência e a competitividade no longo prazo; e

A solução atual pode não ser totalmente adequada para atender às novas demandas ou requisitos emergentes da administração pública.

Solução 2: Substituição da Solução Atual

Mudança da solução atual, contratando outra solução de gestão de fluxos de trabalho e automação de processos.

Principais vantagens:

Renovação tecnológica: Possibilita a adoção de uma solução moderna e eficiente, alinhada com as melhores práticas e tecnologias emergentes.

Uma nova solução pode oferecer recursos avançados, aumentando a produtividade e a eficiência operacional.

Principais desvantagens:

Impossibilidade de implantar uma nova solução no tempo disponível;

A migração para uma nova solução pode resultar em períodos de inatividade, afetando a prestação de serviços e a produtividade da Agência;

A transferência de dados e a configuração de uma nova infraestrutura podem ser complexas e onerosas, exigindo recursos adicionais de tempo e dinheiro;

Durante o processo de migração, há o risco de ocorrerem falhas ou perdas de dados, o que pode ter impactos negativos significativos nas operações; e

Possibilidade de custo financeiro maior e a necessidade de migração e curva de aprendizado, podendo acarretar perdas de eficiência nas plataformas dependentes da solução.

Ao realizar a análise comparativa entre essas soluções, é fundamental considerar não apenas os aspectos técnicos, mas também os custos, a viabilidade operacional e os riscos associados a cada alternativa, a fim de tomar uma decisão informada e estratégica que atenda às necessidades específicas da Administração Pública.

Portanto, a solução escolhida pela equipe técnica é a **Solução 1** - Manutenção da solução atual, com a contratação de 60 (sessenta) unidades da subscrição da solução *ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine* por melhor atender às necessidades atuais da Agência, mantendo a produtividade e eficiência, bem como evitando interrupções dos serviços, em especial os relacionados ao Portal de Serviços do CNSO e à algumas soluções finalísticas, dentre elas, o "Passe Livre".

A escolha pela **Solução 1** - Manutenção da solução atual fundamenta-se nas razões supracitadas e também no que prescreve o item 6.5.1 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, o qual esclarece que *"a indicação de fabricante de software, marca ou provedor é justificável somente: [...] b) em decorrência da necessidade de manter a compatibilidade com plataformas e padrões já adotados pela Administração"*.

Ademais, essa informação acerca da solução está prevista no Plano Anual de Contratações no item I.45 - Subscrição da solução ServiceNow, nos termos da Deliberação nº 93, de 1º de abril de 2024.

Desta forma, a equipe de Planejamento da Contratação, por meio deste Estudo Técnico Preliminar e diante de todas as análises realizadas e demonstradas, entende que a licitação em um único lote e a manutenção da Solução *ServiceNow*, atualmente em uso na Agência, mostra-se a mais eficiente e eficaz do ponto de vista técnico e econômico.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Após levantamento das possíveis soluções, a equipe de planejamento da contratação, conclui que as soluções inviáveis correspondem a:

Solução	Descrição	Justificativa
Solução 2 - Substituição da Solução Atual	Cenário que visa a substituição completa da solução atual.	A substituição da solução atual não se mostra viável, uma vez que toda a gestão de demandas e de chamados de suporte do CNSO, assim como, soluções finalísticas foram estruturadas com base na solução ServiceNow. A substituição demandaria perda dos investimentos feitos e interrupções no serviço em razão da necessidade de migração para a nova solução, sem mencionar a curva de aprendizagem necessária.

Dessa forma, considerando que o § 1º do art. 11 da IN 94/2022 da SGD/ME, o qual determina que as soluções identificadas e consideradas inviáveis deverão ser registradas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, dispensando-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

A análise comparativa de custos foi elaborada considerando apenas a solução técnica e funcionalmente viável, qual seja, a **Solução 1** - Manutenção da solução atual, com a contratação de 60 (sessenta) unidades da subscrição da solução *ServiceNow*

Customer Service Management Professional With App Engine, nos termos do inc. III do art. 11 da IN 94/2022 - SGD/ME e baseou-se na pesquisa direta com os fornecedores da solução, uma vez que não foram encontradas licitações em órgãos públicos com objeto similar nas buscas realizadas no painel preços. Na pesquisa realizada acerca da contratação da Administração Pública, foi localizada apenas uma contratação, oriunda do Pregão Eletrônico nº 18/2022/MTI da Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação - MTI (SEI 23114765), embora o objeto da contratação seja a solução ServiceNow, a subscrição é distinta da que se almeja para atender às necessidades do CNSO.

Acresce-se que diante da adoção do cenário relacionado à **Solução 1**, a contratação será em Grupo único e item único, com modelo de pagamento por unidade e pelo período de 12 (doze) meses.

CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Com base nos parâmetros dispostos na IN SEGES/ME nº 65/2021, foram realizadas pesquisas ao Pannel de Preços, Contratos no Comprasnet. Do resultado proveniente da consulta ao Pannel de Preços (SEI 23114708) utilizando o código CATSER 26069, não foram reportadas quaisquer contratações da referida solução.

Na consulta textual realizada no Comprasnet (SEI 23114765), igualmente não foi localizado qualquer contratação relativa a solução que a Agência pretende contratar.

Como mencionado no item 11.1, foi localizada uma única contratação com a Administração Pública (Pregão 18/2022/MTI - CT nº 41/2022/MTI) da Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação - MTI (SEI 23114765), a qual visa contratação da seguintes subscrições: i) subscrição de licenças da solução ServiceNow IT Service Management (ITSM); ii) subscrição de licenças da solução ServiceNow IT Business Management Standard / ServiceNow Agile Team para até 1.000 usuários; e iii) consultoria especializada. A contratação do MTI trata de Solução ServiceNow, todavia, a subscrição contratada é diversa da objetivada nesse Estudo. O órgão pesquisado adquiriu a subscrição denominada **ITSM**, entretanto, a Agência pretende contratar a subscrição *ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine*, denominada **CSM**.

Na consulta de contratações similares feitas pela Administração Pública foi localizada apenas a do MTI, conforme registrado acima e descrita na tabela abaixo:

Item	Descrição	FONTE	PREGÃO	ORGÃO	UASG	ANÁLISE
1	Subscrição <i>ServiceNow IT ServiceManagement - ITSM</i>	Contratos Públicos	(PE nº 018/2022 /MTI) CT 41 /2022 - MTI	Empresa Matogrossense de Tecnologia da Informação	15.011.059 /0001-52	Item pesquisado em Contratos com a Administração. No Pannel de Preços foram utilizados os filtros "Ano, CatSer e Descrição Detalhada do item", porém o Pregão encontrado sua especificação não é similar ao item pretendido pela Agência, com isso não foi utilizado para compor o Mapa Comparativo de Preço.

Oportuno registrar que no ano passado a ANTT, por meio da SUTEC, realizou consulta preliminar com fornecedores a fim de precisar o valor da contratação com as duas subscrições ITSM e CSM, pois à época havia a necessidade de contratação de ambas. Considerando os valores obtidos na contratação do MTI mencionada acima e os valores da pesquisa realizada com fornecedores no ano passado pela Agência (SEI 22840991), obtiveram-se os seguintes valores da solução ServiceNow para as subscrições CSM e ITSM, conforme tabela abaixo:

MÉTRICA
OU
UNIDADE

CT 41/2022 - MTI
(PE nº 018/2022/MTI)

G4F SC
CORPC
(07.094.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)	VALOR UNITÁRIO (R\$)
1	Subscrição ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine 100 por 12 meses (CSM)	26069	UNIDADE	60	-	-	R\$ 19
2	Subscrição ServiceNow IT Service Management Professional por 12 meses (ITSM)	26069	UNIDADE	60	R\$ 67.414,07	R\$ 4.044.844,20	R\$ 15
TOTAL (12 meses)						R\$ 4.044.844,20	

Analisando os dados acima, verifica-se que a subscrição ITSM na contratação pública de novembro de 2022 apresentou uma diferença de 77,01% acima na comparação com o menor preço na cotação realizada em outubro de 2023 para a mesma subscrição. Sendo assim, verifica-se que a pesquisa com fornecedores apresentou preços mais vantajosos, comparando com a contratação pública do MTI da subscrição de ITSM da solução ServiceNow. Respaldados por esse entendimento, foi dado seguimento à pesquisa de preços com o parâmetro de pesquisa direta com fornecedores, conforme prescreve o inc. IV do art. 5º da IN SEGES/ME nº 65/2021.

Diante dos resultados obtidos nas pesquisas citadas nos subitens 11.4 a 11.6, foi realizada pesquisa direta com os fornecedores da solução (SEI nº 23114792), a fim de compor o preço estimado da contratação, em continuidade aos parâmetros estabelecidos na IN SEGES/ME nº 65/2021 e na Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023, tendo sido obtidas 05 (cinco) propostas comerciais (SEI 23114838, SEI 23114865, SEI 23114882 , SEI 23418707 e SEI 23461145). Todos os dados relativos à pesquisa de preços, de acordo com os parâmetros estabelecidos na citada Instrução Normativa, estão demonstrados na tabela abaixo:

REFERÊNCIAS								
Grupo	Item	Descrição	Métrica	Quantidade	PROPOSTA 1		PROPOSTA 2	
					Vlr. Unit.	Vlr. Total (12 meses)	Vlr. Unit.	Vlr. Total (12 meses)
		Subscrição ServiceNow Customer Service						

1	1	Management Subscrição 60 Professional With App Engine 100 por 12 meses	R\$ 24.931,15	R\$ 1.495.869,00	R\$ 21.326,84	R\$ 1.279.610,40
---	---	--	---------------	------------------	---------------	------------------

Valor Total Global R\$

Considerando que um dos objetivos da pesquisa de preço é a obtenção do valor estimado da contratação futura, o qual deverá refletir o valor atual de mercado do bem ou serviço a ser contratado, foi adotada a pesquisa com fornecedores para identificação dos preços referenciais por serem os únicos disponíveis nas buscas realizadas, tendo por base os parâmetros disponibilizados pela IN SEGES/ME nº 65/2021, além de refletirem os valores praticados atualmente no mercado.

Ademais, o entendimento acerca do menor preço como referência, justifica-se nos princípios que norteiam as licitações públicas, dentre eles o da economicidade e o da eficiência, na medida em que o menor valor assegura que o erário seja utilizado da maneira mais vantajosa possível aos interesses públicos e à sociedade. Além disso, a escolha pelo menor preço mostra-se mais objetivo, a fim de facilitar o controle social, bem como promover a concorrência e garantir a transparência do processo licitatório, em consonância com a Lei nº 14.133/21 e com a IN SEGES/ME nº 65/2021.

Desse modo, tem-se que o menor valor unitário é de R\$ 21.326,84 (vinte um mil trezentos e vinte seis reais e oitenta e quatro centavos), totalizando **R\$ 1.279.610,40 (um milhão duzentos e setenta nove mil seiscentos e dez reais e quarenta centavos)**, para 60 subscrições pelo período de 12 (doze) meses, conforme tabela abaixo:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	MÉTRICA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (MENOR VALOR)	VALOR DE REFERÊNCIA (MENOR VALOR)
1	1	Subscrição ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine 100 por 12 meses	Unidade	60	R\$ 21.326,84	R\$ 1.279.610,40
VALOR TOTAL GLOBAL R\$						R\$ 1.279.610,40

MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

O mapa comparativo dos cálculos totais de propriedade foi elaborado com base na estimativa de custo das pesquisas feita junto a fornecedores (SEI nº 23115071), considerada vigência contratual de 12 meses, prorrogável por igual período, respeitada a vigência máxima decenal, conforme demonstra a tabela abaixo:

Descrição da Solução	Estimativa de TCO					Total
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	

Subscrição ServiceNow						
Customer Service	R\$		R\$	R\$	R\$	R\$
Management Professional	1.279.610,40	R\$ 1.279.610,40	1.279.610,40	1.279.610,40	1.279.610,40	6.398.052,00
With App Engine 100 por 12 meses.						

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

A solução a ser contratada consiste na continuidade e aprimoramento dos serviços que suportam o Centro Nacional de Supervisão Operacional (CNSO), em especial a Plataforma "Passe Livre", compreendendo a gestão de fluxos de trabalho e automação de processos, bem como a execução de projetos envolvendo o tratamento, análise, gestão e disponibilização de dados e informações estratégicas. Os serviços previstos deverão ser executados sem dedicação exclusiva de mão de obra, na forma de serviços continuados, por 12 meses, e conforme condições, quantidades e especificações contidas no Apêndice “A”, deste Estudo Técnico (SEI nº 23308807). A solução a ser contratada compreende:

Grupo	Item	Descrição	Código CATMAT /CATSER	Métrica ou Unidade	Quantidade
1	1	Subscrição ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine 100 por 12 meses.	26069	Subscrição	60

Conclui-se que a **Solução A** - Manutenção da Solução Atual é a melhor solução para o atendimento das demanda atuais da ANTT.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 1.279.610,40

O custo total da contratação resta estimado em **R\$ 1.279.610,40 (um milhão duzentos e setenta nove mil seiscentos e dez reais e quarenta centavos)**, para o período de 12 (doze) meses, conforme detalhado na tabela abaixo:

Lote	Itens	Descrição do bem ou Serviço	Código CATMAT /CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade	Valor Unitário	Valor Total
1	1	Subscrição ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine 100 por 12 meses.	26069	60	Subscrição	R\$ 21.326,84	R\$ 1.279.610,40

14. Justificativa técnica da escolha da solução

A escolha pela escolha da manutenção da solução atual para a Agência Nacional de Transportes Terrestres justifica-se por diversos fatores técnicos. Dentre esses aspectos, destacam-se:

garantir a continuidade e o aprimoramento dos serviços que suportam o Centro Nacional de Supervisão Operacional - CNSO;

manter a infraestrutura e disponibilizar soluções de software adequadas para o CNSO;

suportar a plataforma do "Passe Livre" mantido pela ANTT, proporcionando acesso gratuito ao transporte terrestre para pessoas com deficiência;

a manutenção da performance do Portal de Serviços do CNSO e de soluções finalísticas, a exemplo do "Passe Livre", garantindo a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários;

a dispensa da curva de aprendizagem, por ser uma solução de conhecimento de todos os operadores da Agência; e

a desnecessidade de migração para uma nova solução, evitando-se perda de produtividade.

Esses aspectos técnicos evidenciam que a adoção da solução de gestão de fluxos de trabalho e automação de processos ServiceNow atende de maneira abrangente às necessidades de modernização da ANTT, contribuindo para a eficiência operacional e a entrega eficaz de seus serviços.

DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS TÉCNICOS

Por se tratar da contratação de item único em quantidade razoável, não se justifica o parcelamento da contratação.

A contratação em lote único mostra-se mais simples e vantajosa do ponto de vista técnico, permitindo que uma única empresa faça a implementação de todos os recursos necessários, gerando mais facilidade ao time de gestão contratual, mantendo-se a competitividade entre os participantes na disputa licitatória.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

A escolha da solução de ServiceNow fundamenta-se, do ponto de vista econômico, na preservação dos investimentos financeiros, tecnológicos e de recursos humanos realizados pela Agência até o momento, reduzindo custos operacionais, eliminando curva de aprendizado. Além disso, a manutenção da solução atual possibilita a não interrupção dos serviços em execução e dependentes desta solução de gestão de fluxos de trabalho e automação de processos.

A presente contratação proporcionará economia de recursos, uma vez que não haverá migração de sistemas, pelo fato da solução ser utilizada atualmente pelo Portal de Serviços do CNSO e por soluções finalísticas da Agência, dentre elas, o "Passe Livre".

Portanto, a escolha de uma solução de TIC deve ser baseada em uma análise econômica abrangente que leve em consideração os potenciais benefícios financeiros e estratégicos para a organização pública. Ao considerar esses aspectos, a contratação da solução de gestão de fluxos de trabalho e automação de processos ServiceNow justifica-se como um investimento que contribui para a eficiência operacional da Agência e dos recursos públicos investidos até o momento.

DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS ECONÔMICOS

Por se tratar da contratação de item único em quantidade razoável, não se justifica o parcelamento da contratação.

A contratação em lote único mostra-se mais simples e vantajosa do ponto de vista econômico, permitindo que uma única empresa faça a implementação de todos os recursos necessários, gerando mais facilidade ao time de gestão contratual, mantendo-se a competitividade entre os participantes na disputa licitatória.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Dentre os principais resultados a serem alcançados com a contratação, pode-se destacar:

melhor desempenho dos serviços e aplicações que utilizam gestão de fluxos de trabalho e automação de processos;

manter a estabilidade e a alta disponibilidade dos sistemas estruturados em subscrições de gestão de fluxos de trabalho e automação de processos;

diminuir os riscos de interrupção dos sistemas das diversas plataformas da Agência que utilizam a solução de TIC;

prover melhor acesso aos usuários e à sociedade aos serviços da Agência, de acordo com os seus objetivos estratégicos e metas;

manter os serviços com elevado padrão de desempenho, qualidade e produtividade;

prover maior agilidade na obtenção de dados para os sistemas de informação estratégicos da Agência, agilizando e sustentando tomadas de decisão pelos gestores;

manter os processos automatizados que auxiliam no perfeito funcionamento do ambiente da Agência;

aprimorar os serviços prestados pelo CNSO e outros serviços associados à ANTT estruturados na solução de gestão de fluxos de trabalho e automação de processos;

possibilitar o controle inteligente de recursos das aplicações da ANTT; e

utilizar de infraestrutura do fabricante, em cloud (SaaS), eliminando custos e necessidade de dedicação de mão de obra da Agência para providenciar servidores, banco de dados, memória, correção de bugs etc.

17. Providências a serem Adotadas

Não há necessidade de adequação do ambiente para a contratação pretendida, uma vez que se trata de solução de software já utilizado na ANTT, no âmbito do CNSO, sem incorporação de qualquer bem físico ao parque tecnológico da Agência.

Além disso, considerando que a quantidade de subscrições a serem geridas é a mesma, entende-se que não existem providências a serem adotadas para implantação da presente solução de TIC.

A ANTT irá designar equipe para fiscalização e gestão do contrato nos moldes do art. 29 da IN SGD/ME nº 94/2022. A empresa a ser contratada deverá designar preposto para representar a empresa e atuar como principal interlocutor junto à ANTT.

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

Justificativa

Com base nas informações levantadas ao longo do estudo técnico preliminar, considerando o disposto na Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, que estabelece o modelo de contratação de software e de serviços de computação em nuvem, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, a equipe de planejamento declara que a **Solução A - Manutenção da Solução Atual** é a que se mostra mais viável, do ponto de vista técnico e econômico, sendo relevante e essencial para o desenvolvimento das atividades e trabalhos realizados pela ANTT.

Em harmonia com o disposto no art. 11 da Instrução Normativa nº 94/2022/SGD/ME e considerando a análise das alternativas de atendimento das necessidades elencadas pela área requisitante e os demais aspectos normativos, os integrantes Técnico e Requisitante concluem pela viabilidade da contratação, diante dos seus potenciais benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade. Em complemento, os requisitos listados atendem adequadamente às demandas formuladas, os custos previstos são compatíveis e os riscos identificados são administráveis.

Com base nas informações levantadas ao longo do Estudo Técnico Preliminar, os integrantes requisitante e técnico, da equipe de planejamento, recomendam o prosseguimento da pretensão, sendo esta relevante e essencial para o desenvolvimento das atividades e trabalhos realizados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT.

O presente estudo técnico preliminar foi elaborado em harmonia com a Instrução IN SGD/ME nº 94/2022, com a Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023 e com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, da Secretaria de Governo Digital - SGD e da Secretaria de Gestão e Inovação - SEGES, ambas do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da aquisição/contratação.

19. Responsáveis

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

LUIZ CARLOS ARAUJO DA SILVA

Integrante Requisitante

KLAYMER ALVES DE AMORIM PAZ

Autoridade competente

BRUNO DE SA GUIMARAES

Integrante Técnico

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - A._Apendice_Solucao_CSM_Service_Now.zip (1.0 MB)