

São Paulo, 19 de fevereiro de 2021

Ao

Exmo. Sr. Luis Felipe Salin Monteiro, Secretário de Governo Digital do Ministério da Economia
Setor de Edifícios Públicos Norte
SEPN - 516, Lote 8,
Bloco D, Brasília/DF

C/C:

Sergio Paulo Gallindo, Presidente Executivo da Brasscom
Daniel Stivelberg, Gerente de Relações Institucionais e Governamentais
Larissa Militão, Analista de Relações Institucionais e Governamentais da Brasscom.
Izabella Ribeiro, Analista de Relações Institucionais e Governamentais da Brasscom.

Assunto: Contribuições à 2ª Consulta Pública do modelo de contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC

Prezado Sr. Luis Felipe Salin Monteiro,

A Brasscom, Associação de Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e de Tecnologias Digitais, entidade sem fins lucrativos de representatividade nacional, e que congrega algumas das mais dinâmicas e inovadoras empresas de TIC alinhadas com a Era Digital, que prestam serviços de TIC, desenvolvem e licenciam software, fabricam e comercializam hardware ou que prestam serviços telecomunicações, e que tem como propósito trabalhar em prol de um Brasil Digital, Conectado e Inovador.

Neste Mister, a Brasscom vem, respeitosamente, encaminhar a esta Secretaria de Governo Digital contribuições à segunda consulta pública aborda a nova versão da minuta do modelo de contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

O setor de TIC é dinâmico e apresenta desafios cada vez mais complexos, e muitas vezes novos - principalmente no que tange à criticidade e relevância de serviços. A valorização do setor e dos seus profissionais se mostra de suma importância quando pensarmos em competitividade do país e efetividade dos referidos serviços. Isso posto, regras mais rígidas e estáticas, ainda que com base em cenários práticos passados, - podem acabar deixando de dar conta dos diversos e múltiplos tipos de cenários que vão se apresentar, ou seja, desta dinamicidade e complexidade e dos novos desafios da transformação digital - ainda que tais regras sejam propostas a fim de endereçar alguma questão mais atual e pontual de comparação de preços. Considerar este espectro mais abrangente, advindo das características do setor, deve ir ao encontro dos interesses diretos e indiretos da própria Administração Pública Federal (APF). Com esta essa observação geral, que entendemos ser uma premissa para discussão deste tema, passamos a fazer contribuições específicas aos pontos da consulta pública.

As contribuições estão distribuídas com a seguinte parametrização:

- Contribuição 01: Fator-K
- Contribuição 02: Quantitativo fixo de profissionais e valor fixo mensal
- Contribuição 03: Inovações e redimensionamento de profissionais na execução contratual

Brasscom - Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação
Rua Funchal 263, conj. 151, Vila Olímpia, São Paulo, SP, CEP 04551-060
SHN, Qd. 1, Bl. A, Edifício Le Quartier, Sala 615 Brasília/DF

- Contribuição 04: Modelo de prestação de serviço
- Contribuição 05: Modelo Híbrido de Prestação de Serviço
- Contribuição 06: Elaboração do Mapa de Pesquisa Salarial
- Contribuição 07: Fornecimento de equipamentos, ferramentas ou softwares para prestação dos serviços
- Contribuição 08: Capacitação Profissional
- Contribuição 09: Adicional noturno
- Contribuição 10: Serviço de Implementação sob Demanda (Projetos)
- Contribuição 11: Serviços do Fabricante

CONTRIBUIÇÕES

Contribuição 01: Fator-K

O novo modelo proposto de contratação em referência estabelece um Fator-K único igual a 3, a ser adotado pelas equipes de planejamento da contratação para estimativa de preços para as contratações do objeto alvo do modelo.

Conforme consta no parágrafo 36 do novo modelo de contratação, abaixo transcrito:

“Cabe esclarecer que a utilização de um fator-K único tem como objetivo apenas levantar o custo máximo que seria admitido para o pagamento de cada contrato, não significando a fixação de valores ou do fator-K que deveria ser efetivamente ofertado pelas licitantes.” (Grifo nosso).

Queremos confirmar se a utilização desse Fator-K único igual a 3, no processo de estimativa de preço, não substituirá a necessidade de realização de pesquisa de preços junto ao mercado por parte da Administração Pública Federal – APF, pois existem outros itens de custos envolvidos não atrelados aos Perfis. Assim entendemos outros custos precisam ser considerados para a definição do custo máximo a ser admitido na contratação.

Em caso positivo, sugerimos uma redação mais clara para este item, de forma a coibir que a APF realize a estimativa de custo máximo da contratação, tão somente baseada Fator-K único igual a 3, ignorando os outros itens de custo envolvidos que somente poderão ser estimados via pesquisa de preços junto ao mercado.

Contribuição 02: Quantitativo fixo de profissionais e valor fixo mensal

O novo modelo de contratação ratifica os seguintes aspectos:

- *Forma de remuneração: pagamento por preço fixo mensal, com desconto por Nível Mínimo de Serviço (NMS).*
- *Preço fixo mensal: definido com base em quantidades e perfis profissionais estimados pelo órgão, mas sem desconsiderar outros aspectos que também impactam o preço.*
- *Serviço contratado sem dedicação exclusiva de mão de obra.*

Sabemos que a definição da forma de pagamento por preço fixo mensal com base em quantidades e perfis profissionais e sem dedicação exclusiva de mão de obra é um aspecto importante e que trará um ganho de maturidade significativo por parte da APF.

Não obstante, existem inúmeros fatores que podem desencadear aumento de demanda durante a execução contratual, tais como: i) Necessidade de adaptação frente a eventuais mudanças na legislação; ii) Crescimento orgânico da quantidade de usuários e/ou localidades a serem atendidas; iii) Necessidade de adaptação frente as novas necessidades negociais da Administração; e iv) Outras.

A própria Tecnologia da Informação, por natureza, é também muito dinâmica, novas tecnologias surgem a cada instante, metodologias estão em constante evolução e isso também pode desencadear aumento de demanda.

Assim sendo, se durante a execução contratual houver aumento significativo de incidentes e requisições a serem atendidas, oriundas do crescimento de ativos, também será necessário aumentar o QUANTITATIVO DE PROFISSIONAIS e conseqüentemente o VALOR FIXO MENSAL a ser pago pelos serviços.

A sugestão é que esse novo modelo de contratação tenha algum mecanismo que resguarde ambas as partes, seja a CONTRATADA, por ter de atender a um crescimento dos ativos, ou seja para a CONTRATANTE, que possa decidir em algum momento pela redução de seus ativos e conseqüentemente pegar menos.

Tal mecanismo contratual poderia prever ainda que, uma vez comprovado, o ajuste dos ativos previstos inicialmente no planejamento da contratação, que as GLOSAS pelo não cumprimento dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (das Categorias de Serviços que tiveram aumento de ativos) possam ser temporariamente revisadas e readequadas, evitando assim uma penalização a CONTRATADA por uma revisão dos ativos do parque.

Acreditamos que o item 6.1 – Levantamento do ambiente, seja um caminho para esta sugestão, uma vez que este estudo é importantíssimo para o estudo técnico preliminar e pode ser mais bem aproveitado para cruzamento de informações com o mapa de preços. Exemplo são serviços da ilha de segurança da informação, se os custos desta ilha representassem 10% do total das categorias previstas, o estudo dos ativos desta ilha em caso de aditivo poderia ser aplicado de forma proporcional e objetiva, seja para redução ou mesmo para um acréscimo de até 25%. Com estes dados em mãos, a administração poderia ter uma melhor representação de custos estimados por categoria de serviço Vs ativos. Podendo-se inclusive a supressão total dos serviços de determinada categoria e conseqüentemente o pagamento respectivo. Trazendo assim vantajosidade e economicidade quando for o caso.

Contribuição 03: Inovações e redimensionamento de profissionais na execução contratual

A proposta deste novo modelo de contratação foi motivada, entre outros fatores, pelas recomendações proferidas pelo TCU, especialmente aquelas constantes nos Acórdãos nº 2.037/2019 e nº 1508/2020, ambos Plenário TCU. Também serviu de inspiração o disposto na Súmula TCU nº 269, que fixa o entendimento de que *"nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço (...)"*.

Nessa linha, o novo modelo também é categórico em afirmar que não se trata de alocação de posto de trabalho e que não há dedicação exclusiva de mão de obra. Assim sendo, entendemos que durante a execução contratual a CONTRATADA terá a liberdade de investir em novas tecnologias e trazer inovações ao processo de atendimento das requisições de serviços (ex.: RPA - Robotic Process Automation) e, conseqüentemente, terá também a prerrogativa de redimensionar o quantitativo de profissionais, fazendo "mais com menos" desde que se mantenha os níveis de serviços estabelecidos. Caso estejamos corretos com entendimento, sugerimos que essa prerrogativa seja melhor destacada/evidenciada no documento do novo

Brasscom - Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação
Rua Funchal 263, conj. 151, Vila Olímpia, São Paulo, SP, CEP 04551-060
SHN, Qd. 1, Bl. A, Edifício Le Quartier, Sala 615 Brasília/DF

modelo de contratação e com isso substituíssem os termos de equipe mínima para equipe sugerida.

Contribuição 04: Modelo Híbrido de Prestação de Serviço

Ademais, inserimos como proposta a ser avaliada pela Secretaria de Governo Digital a consideração de Modelo Híbrido de Prestação de Serviço. A maior parte das empresas Prestadoras de Serviços de TI utilizam o Modelo Híbrido de Prestação de Serviços, ou seja, executam determinados serviços nas localidades físicas dos seus clientes e outros serviços são executados remotamente utilizando os seus Centros de Competência. Os principais benefícios na adoção deste modelo: maior eficiência e produtividade na execução de atividades utilizando Centros de Competências, adotando ferramentas de automação e consequentemente obtendo maior redução dos investimentos.

Neste Modelo Híbrido de Prestação de Serviços, está considerado que todo o Ambiente Computacional e de Comunicação é de responsabilidade da empresa Contratante e que a empresa Contratada poderá adotar ferramentas de automação (desde que autorizadas pela Contratante) complementarmente as ferramentas já utilizadas no Ambiente Computacional e de Comunicação da Contratante. Vale ressaltar que, o modelo de prestação Híbrido de Serviços está norteado pelo atendimento na íntegra dos SLA's exigidos e naturalmente as empresas de tecnologia de ponta têm condições de proverem a geração de valor de modo automático, uma vez que adotam modelos diferenciados para os atendimentos dos requisitos exigidos a exemplo do mencionado acima.

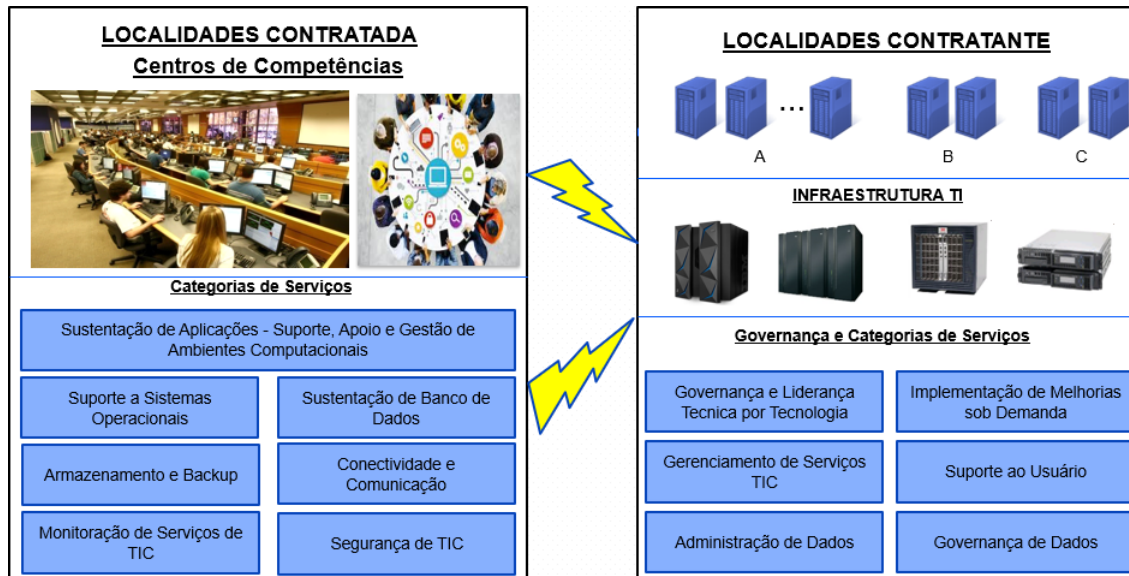
A seguir na imagem abaixo apresentamos uma sugestão de Lista de Categorias de Serviços de Infraestrutura e Governança, que podem adotar o Modelo Híbrido de Prestação de Serviços com ênfase nos Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC.

A Governança da empresa Contratada deverá prover profissionais (líderes técnicos expert por tecnologia: exemplo Banco de Dados, Sistemas Operacionais, Middleware, Rede etc.) para atuarem nas instalações da empresa Contratante. Esta equipe de profissionais, com a capacidade devidamente comprovada, deverá liderar todos os Serviços prestados para as diversas Categorias de Serviços definidas no escopo do Projeto, bem como atuar juntamente a liderança da Contratante e determinados departamentos da Contratante, tais como: equipe de desenvolvimento de sistemas e arquitetura, equipe de projetos etc.

Importante salientar com relação a imagem abaixo que apesar de uma Categoria de Serviços estar definida prioritariamente como sendo executada a partir das instalações da Contratada, algumas determinadas atividades dentro desta Categoria de Serviços poderão ser executadas nas instalações da Contratante.

Para exemplificar temos que: dentro da Categoria de Serviços de "Sustentação de Aplicações - Suporte, Apoio e Gestão de Ambientes Computacionais", que está definido como sendo executada nas instalações da Contratada, deverá ter a atividade de Operação Física de Data Center sendo executada dentro das instalações físicas da Contratante. Em outro exemplo: dentro da Categoria de Serviços de "Suporte ao Usuário", que está definido como sendo executada nas instalações da Contratante, deverá ter a atividade de Service Desk sendo executada remotamente dentro das instalações físicas da Contratada.

Modelo de Delivery Híbrido – define a partir de qual Localidade as Categorias de Serviços serão prestadas com objetivo principal de aumento de qualidade, eficiência e produtividade na execução.



Contribuição 05: Modelo de prestação de serviço

No item 5.1 – Definição de Categorias de serviço, sugerimos para este item, abordar que o formato ideal de efetividade no modelo de prestação de serviços sem dedicação exclusiva de mão de obra, deve-se ter como premissa evitar a obrigatoriedade presencial, ficando a encargo da CONTRATADA, manter o atendimento da melhor forma para cumprimento da garantia da qualidade e dos acordos de nível de serviço. Sendo assim, a contratante apenas proverá os meios para que o serviço seja prestado, seja ele com a possibilidade remota ou mesmo presencial, quando ela exigir tal condição.

Contribuição 06: Elaboração do Mapa de Pesquisa Salarial

No item 5.2 - Elaboração do Mapa de Pesquisa Salarial, sugerimos que para este item, a administração apenas o adote com intuito de balizar as estimativas de valor da contratação, mas evite a obrigatoriedade de referência salarial em tempo de vigência contratual, uma vez que isso aumenta os riscos para as licitantes, onerando custos, muitas vezes desnecessários a administração. Os riscos inerentes as contratações que obrigam a adoção de mapa de preços em contratos de prestação de serviços são:

- 1 – Desequilíbrio financeiro;
- 2 – Término prematuro do contrato;
- 3 – Rotatividade da equipe técnica, com perda de conhecimento;
- 4 – Transferência dos custos atrelados ao risco a administração.

Contribuição 07: Fornecimento de equipamentos, ferramentas ou softwares para prestação dos serviços

No item 6.3 - Definição do Local de Prestação dos Serviços, no intuito de trazer economicidade à administração e manter o foco na excelência do serviço prestado, sugerimos que as CONTRATANTES renunciem ao fornecimento de equipamentos, ferramentas ou mesmo software para a prestação dos serviços. Salvo casos pré-acordados com a CONTRATANTE devido a características exclusivas ou mesmo que poderiam acarretar custos desnecessários,

Brasscom – Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação
 Rua Funchal 263, conj. 151, Vila Olímpia, São Paulo, SP, CEP 04551-060
 SHN, Qd. 1, Bl. A, Edifício Le Quartier, Sala 615 Brasília/DF

exemplo é a compra pela CONTRATADA de um software que porventura a CONTRATANTE disponha e que possa vir a nunca ser utilizado. A razão desta sugestão é isentar a administração das responsabilidades sobre a não entrega de um serviço com a alegação de um desktop que deixe de funcionar ou mesmo onerar a administração com compra de hardware e software a uma equipe inflada da CONTRATADA que não investe em métodos, trazendo ônus ao erário.

Contribuição 08: Capacitação Profissional

No item 6.7 - Capacitação Profissional, sugerimos que este item não seja foco do modelo. O motivo está no intuito da criação de um modelo de contratação onde cobra-se apenas a excelência dos serviços e atendimento aos acordos de nível de serviço. Quando a administração passa a fiscalizar lacunas de conhecimento em recursos que não deveriam ter exclusividade de mão de obra, acaba trazendo vínculo e conseqüentemente a CONTRATADA passa a ser cobrada por pessoas e não serviços. Entendemos a importância deste item para a qualidade do serviço prestado e acreditamos que ele acarreta risco a contratação e o remédio é trazer um critério objetivo para seu acompanhamento. Acreditamos que a responsabilidade de atender demandas, sejam elas baseadas em tecnologias legadas ou emergentes, se a CONTRATADA não dispuser de conhecimento no quadro, vai fatalmente deixar de atender a algum dos indicadores, sejam eles de prazo ou de satisfação. Exigir que a empresa possua um plano de reciclagem de conhecimento com foco nas tecnologias da instituição é interessante, mas a forma de comprovação da aplicabilidade dele não deveria ser necessariamente a recursos alocados e sim ao book de profissionais que pode ser entregue periodicamente ao fiscal administrativo. Desta forma a CONTRATADA tem maior liberdade de gerar conhecimento dentro do seu quadro e prover atendimento a CONTRATANTE quando este se fizer necessário.

Contribuição 09: Adicional noturno

No item Módulo 1 - Composição da Remuneração, chamamos a atenção para o item 3, que trata sobre a possibilidade de adicional noturno que poderá ocorrer no caso em que a contratação demande serviços de sustentação de infraestrutura de TIC durante o período entre às 22h e 5h da manhã. Chamamos atenção uma vez que cada convenção coletiva de trabalho pode fazer uma definição diferente. Exemplo é a CCT do SINDPD-DF, cláusula décima, trata adicional noturno de 22h às 6h. Conseqüentemente a administração precisa prever o que cada localidade tem como prerrogativa.

Contribuição 10: Serviço de Implementação sob Demanda (Projetos)

Sentimos falta de uma categoria de Serviço de Implementação sob Demanda (Projetos). O item estava presente na primeira consulta pública, mas não nesta. Entendemos que esta categoria poderia ser uma categoria de inovação, que teria como responsabilidade primária a evolução de serviços de infraestrutura de TIC. Entendemos que dificilmente a administração encontre um modelo eficiente que não seja para o pagamento fracionado e baseado em resultados aferíveis. Talvez uma métrica que estivesse atrelada a um % do valor mensal de determinadas categorias de serviço ou mesmo um catálogo de serviço rígido, que se prevê estudos e/ou pareceres para entregas de métodos ou soluções de inovação.

Contribuição 11: Serviços do Fabricante

Eventualmente, uma oferta de serviços pode demandar componente de serviços especializados do fabricante, que podem apresentar características diferenciadas, sejam por conta da especialização e know-how requeridos, seja pela aplicação mais restrita a cenários específicos, como o de relação a produtos, equipamentos ou infraestrutura com características próprias, ou mesmo pela criticidade do serviço. Recomenda-se, portanto, possibilitar a equalização de serviços especializados do fabricante no componente de custo e preço, como componente adicional aos fatores apresentados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sendo o que nos cumpria manifestar, permanecemos à disposição para continuar contribuindo em prol da construção de um Brasil Digital, Conectado e Inovador.

Respeitosamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "P. Sgobbi", written over a light gray grid background.

Paulo Sergio Sgobbi
Diretor de Relações Institucionais

