



Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA  
COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI – CSTI  
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

DADOS DO INSTRUMENTO CONTRATUAL		OBJETO DO CONTRATO
CONTRATADA:	Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S/A.	Serviços técnicos de Central de Serviços, para promover a capacidade de apoiar os gestores e usuários do MMA na utilização dos recursos de TI, sistemas de informação e aplicativos de forma presencial e remota - primeiro e segundo níveis de atendimento.
CNPJ:	58.069360/0001-20.	
Nº DO CONTRATO:	02/2012	
DATA DE ASSINATURA:	25/01/2012	
VIGÊNCIA:	25/01/2017	

Declaramos, para os fins de participação em licitações públicas que, até a presente data, a empresa em epígrafe, presta de forma satisfatória os serviços de informática constantes do objeto do Contrato 02/2012, executados em toda a rede corporativa do MMA, que é distribuída em 02 (duas) instalações distintas: Bloco B na Esplanada dos Ministérios (5º ao 9º pavimentos e parte do Térreo e subsolo), e Edifício Marie Prendi Cruz na Quadra 505 Norte (subsolo, térreo, 1º ao 6º pavimento), conforme relatamos a seguir:

**1. Serviços técnicos da central de serviços do MMA.**

**1.1.** Implantação da Central de Serviços - primeiro e segundo nível, envolvendo a disponibilização de solução para gestão de chamados, inventário e relatórios.

**1.2.** Mapeamento, definição, treinamento e implantação dos processos da Central de serviços, Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Configuração e Gestão de Mudanças, de acordo com as melhores práticas definidas pelo ITIL v3, apoio a Gestão de Serviços de TIC no MMA; Levantamento de informações específicas acerca da execução dos processos de Central de Serviços, Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, gestão de Configuração e Gestão de Mudanças; Definição, em conjunto com os técnicos em TIC do MMA, do formato dos novos processos; etapas e atividades; Treinamento dos técnicos do MMA nos processos definidos.

**1.3.** A solução é baseada nas boas práticas descritas no ITIL v3. A Central de Serviços foi formatada para o atendimento aos seguintes processos:

**1.3.1.** Gestão dos Níveis de Serviços, Gestão da Disponibilidade, Gestão da Capacidade, Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão da Configuração, Gestão das Mudanças, Gestão de Liberações, Gestão de Continuidade.

**1.3.2.** A Central de Serviços é o ponto único de atendimento a usuários e tratar de serviços de necessidade do MMA, utilizando das ferramentas dispostas nos processos contidos na ITIL v3 e nos conjuntos de melhores práticas apresentadas pelo HDI (Help Desk Institute).

**1.4.** As atividades pertinentes a esse serviço são:

**1.4.1.** Instalação e configuração de sistemas operacionais e softwares em notebooks e microcomputadores, desenvolvidos internamente, adquiridos de terceiros, ou softwares livres desde que homologados pelo MMA; Gerenciamento de contas de usuário de rede; Suporte, diagnóstico e solução de problemas de software de estações de trabalho; Suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática; Configuração de equipamentos de microinformática na rede do MMA; Suporte aos usuários do MMA nas operações básicas em microcomputadores, notebooks, impressoras, acessórios, smartphone e periféricos; Configuração do acesso à Internet e Intranet nas estações de trabalho; Instalação e configuração de dispositivos de hardware internos e periféricos; Registro, acompanhamento





Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA  
COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI – CSTI  
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

e encerramento dos chamados, por meio da ferramenta de gerenciamento de chamados fornecida pela contratada; Registro das soluções adotadas para os diversos tipos de problemas resolvidos, adicionando-as na "base de conhecimentos" e mantendo-a atualizada; Realização de suporte técnico de informática presencial e remoto, de acordo com a necessidade e conveniência; Gerenciamento contínuo da relação de equipamentos em garantia e fora da garantia. Reparo (apenas mão-de-obra) dos defeitos nos equipamentos que não possuem garantia; Envio dos equipamentos defeituosos em garantia para as assistências técnicas, acompanhando o respectivo reparo, devolução e instalação no local de origem; Cumprimento das políticas de tecnologia da informação do MMA; Gerenciamento contínuo do inventário e mapeamento dos ativos de TI (hardware e software), executados por softwares próprio.

**1.5.** Todos os eventos, atendimentos e incidentes conhecidos segue um roteiro de atendimento, armazenados na base de conhecimento.

## **2. Funcionalidades da solução de Atendimento – Central de Serviços**

**2.1.** Solução de Central de serviços customizável, com interface totalmente Web, voltada à operação dos atendimentos realizados, com recursos de inventário automático de estações de trabalho, softwares e hardwares.

**2.2.** Controle de prazos e notificações, a solução com estrutura de "workflow", permite o acompanhamento em tempo real e o envio de mensagens por e-mail ou SMS (Short Message Service) aos responsáveis da empresa e aos gestores do MMA, quando da aproximação ou do vencimento de prazos de atendimentos.

**2.3.** A Solução possibilita apresentar relatórios, disponíveis também na Web, compreendendo quantitativos de chamados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por técnico, etc.

**2.4.** Gerenciamento de acordo de níveis de serviço baseado em sistema informatizado com funcionalidades de abertura e encerramento de ordem de serviço, homologação das ordens de serviço pelo contratante, controle de tempo de atendimento e monitoramento dos indicadores de nível de serviço; Encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e incidentes por assunto; Parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (NS's); Definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários;

**2.5.** Base de conhecimento integrada, acessível através da Web aos técnicos e gestores do MMA; Histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto; Abertura de ordens de serviço, consultas de chamado e acesso à base de conhecimentos via Web; Verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário ou equipamento, evitando a criação de chamados em duplicidade; Pesquisa de satisfação de usuários on-line; Geração automática de e-mails de alerta, para reiteração de chamados técnicos abertos; Envio automático, na abertura e encerramento do chamado, de e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento; Permitem anexar arquivos (Ex: .doc, .jpg, .pdf, .xls) aos chamados; Controla e gerencia incidentes/requisições de serviços, abrangendo funcionalidades típicas da área de manutenção tais como: abertura de chamados, requisições de serviços, alocação de recursos, registro de equipamentos e softwares, inspeção de procedimentos de atendimento de campo e encerramento de incidentes; Criação e associação de novas tabelas e campos ao sistema; Suporte a entrada do texto livre para o registro de descrições e de resolução dos incidentes/requisições de serviços; Atribuição a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros de incidentes /requisições de serviços; Inserção de prioridade, impacto, e indicadores de urgência para os





registros de incidentes/ requisições de serviços; Permissão de inserir prioridade, impacto, e indicadores de urgência para os registros de incidentes/requisições de serviços; Monitoração e rastreamento dos incidentes/requisições de serviços; Produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de incidentes/requisições de serviços; Análise de dados dos incidentes/requisições de serviços e das chamadas, para identificar tendências; Relatórios de incidentes/ requisições de serviços não resolvidos; Registro histórico de todas as alterações de incidentes/requisições de serviços e atividades resolvidas; Funcionalidade de busca para incidentes/requisições de serviços resolvido; Fechamento de todos os incidentes/requisições de serviços quando o problema associado ou o erro conhecido é resolvido.

**2.6. Estados atendidos:** Distrito Federal

**2.7. Quantidade de usuários atendidos:** 1.000

**2.8. Quantidade de chamados atendidos por mês:** 800

**2.9. Quantidade de estações de trabalho (computador, notebook, tablete):** 1200

**2.10. Processos ITIL:** Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configurações, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberações, Gerenciamento de níveis de serviço, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Capacidade.

### **3. Níveis de serviços e Qualidade**

**3.1.** Gerar os relatórios com os níveis de serviços e indicadores de qualidade; Emitir relatórios contendo o resultado das pesquisas de satisfação do usuário para subsidiar eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento e resolução dos chamados; Propor melhorias nos procedimentos, nas funcionalidades dos softwares e nas documentações visando melhorar a qualidade da Central de serviços; Realizar e ajustar especificações dos serviços existentes de TIC do MMA; Realizar a gestão do programa de qualidade do serviço desenvolvido pela Central; Realizar a gestão do programa de aperfeiçoamento do serviço desenvolvido pela Central;

### **4. Serviços de suporte remoto 1º Nível**

**4.1.** A Central de serviços (suporte técnico de 1º Nível) compreende as atividades de atendimento remoto ao usuário através de quaisquer meios seguros de comunicação, incluindo, telefone (0800) e Internet/Intranet, para a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização e configuração de equipamentos e aplicativos, bem como para o suporte através de intervenções diretas nos equipamentos. O objetivo desta modalidade de atendimento é estabelecer um ponto único de contato com os usuários, devendo estar preparada para o atendimento receptivo (recebimento de ligações e chamados abertos pela Web) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicações sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços).

**4.2.** Os serviços de suporte técnico de 1º Nível são executados nas instalações da contratada e contemplam o recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para atendimento de 2º Níveis; Recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos; Recebimento, registro,





encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços entregues/disponibilizados pela Gerência de Tecnologia da Informação; Controle e acompanhamento das solicitações encaminhadas ao 2º Nível até sua resolução; Controle de prazos de atendimento dos chamados abertos; Recebimento das soluções e fechamento dos chamados no sistema; Realização de pesquisa de satisfação através da web, a partir de e-mail enviado pelo sistema de workflow no fechamento do chamado, por meio do qual o usuário responde às perguntas apresentadas pelo “browser”, com envio on-line das respostas à base de dados da Central de Suporte e Serviços; atualização da base de conhecimento para apoiar a resolução de incidentes permitindo buscas por soluções associadas a incidentes similares ocorridos.

**4.3. Taxa de Resolução Imediata (01):** 70% dos chamados deverão ser resolvidos pela Equipe de Suporte em 1º Nível em até 20 minutos

**4.4. Abandono de chamados pelos usuários (02):** no máximo 5% (cinco por cento) de chamados telefônicos poderão ser abandonados pelos usuários antes do atendimento. São considerados como abandonados as ligações cujo período de espera superar ao período definido o Tempo de Espera (item "d" abaixo) que é de 45 (quarenta e cinco) segundos.

**4.5. Tempo médio de conversação (03):** o tempo médio de conversação (TMC) no 1º Nível de todos os chamados/mês não poderá ser superior a 15 minutos, contados a partir da abertura do chamado até seu fechamento ou repasse.

**4.6. Tempo de Espera (04):** pelo menos 95% do total mensal de ligações deverão ser atendidas por um integrante do atendimento em 1º Nível em até 45 (quarenta e cinco) segundos após o atendimento automatizado pela Central telefônica.

**4.7. Tempo de Repasse (05):** a cada mês, 95% dos chamados para o 2º, 3º e 4º Nível de gestão, deverão ser repassados em até 15 minutos, contados a partir do final do contato do usuário com o atendente de 1º Nível.

**4.8. Tempo de Escalonamento de Demanda (06):** a cada mês, 95% dos chamados para o 2º, 3º e 4º Nível de gestão, deverão ser escalonados em até 10 minutos.

**4.9. Nível de Satisfação dos Usuários atendidos no mês (07):** para todo contato estabelecido com a Central de Serviços em 1º nível, será dada oportunidade ao usuário de avaliar os serviços prestados. Deverá ser colocada à disposição destes usuários uma página web específica para este propósito e os mesmos deverão ser estimulados e orientados sobre como proceder para informar os dados desta avaliação. Para cada item pesquisado, o usuário terá 6 faixas de avaliação (Ex: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo). Todos os itens deverão ter pelo menos 80% dos usuários nas duas faixas superiores.

**4.10. Principais itens avaliados:**

- Satisfação com o conhecimento técnico no atendimento de 1º nível;
- Satisfação com a postura e cordialidade no atendimento de 1º nível;
- Satisfação com a solução do chamado (OS);
- Satisfação com o tempo de espera para atendimento em 1º nível;
- Satisfação quanto ao atendimento 2º nível;
- Satisfação com o tempo de solução do chamado (OS).



#### **4.11. Disponibilidade do Servidor:**

- 4.11.1.** Manter o servidor que hospedará o Sistema informatizado de Gerenciamento da Central de Serviços com uma disponibilidade mínima de 99,6% durante o horário de funcionamento da Central de Serviços.

#### **4.12. Disponibilidade do Serviço (09):**

- 4.12.1.** Os serviços de 1º e 2º nível deverão estar disponíveis aos usuários por 99% no período de 08h00 as 20h00, conforme o calendário do MMA.

### **5. Serviços de suporte técnico de 2º Nível**

**5.1.** Os serviços de suporte técnico de 2º Nível são inerentes ao atendimento de necessidades dos usuários da rede do MMA, e consistem no atendimento local aos usuários. O 2º Nível de suporte envolve a solução de incidentes que não puderam ser resolvidos no 1º Nível, seja por insuficiência de recursos, conhecimento ou duração do atendimento. De acordo com a natureza e tipo do incidente, incluem o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos nos níveis de serviços e serão executados a partir da análise das informações obtidas e encaminhadas pelos Postos de Atendimento de 1º Nível.

**5.2.** Os serviços de suporte de 2º Nível possuem atuação por meio de ferramenta de atendimento remoto ou atuação presencial no local onde se encontram os recursos de TIC do MMA, são efetuados os serviços de:

- 5.2.1.** Recebimento, análise e resolução dos chamados escalados; Acompanhamento dos chamados; Implementação de mensagens eletrônicas na URA ou PABX (desde que atenda aos níveis de serviços) quando de ocorrências que afetem grande número de usuários, prestando informações suficientes para evitar acúmulo do atendimento de 1º Nível, sob demanda dos gestores do MMA; Substituição e remanejamentos de módulos e equipamentos; Realização de pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa etc.); Instalação e configuração de softwares em microcomputadores de usuários; Elaboração de scripts e packages ou instalação de softwares; Geração de imagens (backup) de sistemas operacionais; Verificação de serviços críticos; Ativação, testes e desativação de pontos de rede, equipamentos e instalações em geral; Realização de testes de conectividade aos sistemas internos e externos a MMA; Manter atualizado o inventário de hardwares e softwares dos usuários da rede do MMA; Acompanhamento da instalação e manutenção de redes sem fio; Instalação e configuração do agente de monitoramento nos usuários; Manutenção preventiva de microcomputadores; Instalação e atualização do antivírus; organização da base de conhecimento para apoiar a resolução de incidentes permitindo buscas por soluções associadas a incidentes similares ocorridos; Instalação e configuração dos clientes de e-mail Outlook 2013 e Thunderbird v45; Cadastro de contas para uso do office 365, instalação e configuração e orientação ao usuário quanto a utilização da ferramenta.





Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO  
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA  
COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI – CSTI  
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

**5.3.** Incidentes: todos os chamados de incidentes recebidos deverão ser solucionados nos tempos, e percentuais, de acordo com a tabela.

Prioridade do Incidente	% de atendimento	Tempo máximo de solução
Urgente	70%	20 minutos
Alta Prioridade	95%	1 hora
Impossibilita o trabalho do Usuário	95%	2 horas
Dificulta o trabalho do Usuário	95%	6 horas
Não interfere no trabalho do Usuário	95%	24 horas

**5.4.** Requisições de Serviços: de todos os chamados de requisição de serviços realizados, deverão ser solucionados; de acordo com a tabela.

**5.5.**

Prioridade da Requisição	% de atendimento	Tempo máximo de solução
Urgente	70%	1 hora
Alta Prioridade	95%	4 horas
Dificulta o trabalho do Usuário	95%	12 horas
Não interfere no trabalho do Usuário	95%	36 horas

Brasília, 26 de abril de 2016

  
**JAIME HELENO CORREA DE LISBOA**  
Coordenador de Serviços de TI  
CSTI/CGTI/SPOA/SECEX/MMA