

Contratação de consultoria técnica (pessoa física) para implementar melhorias nos processos de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (TI) com base nas práticas do *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.

Contrato Nº 000085/2025-0

TR 145558

PROJETO BRA\18\016

Definição e implementação de processos e ferramentas de Gerenciamento de Serviços de TI com base nas práticas do *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.

Antecedentes

O Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) é uma autarquia cuja missão é zelar pela livre concorrência no mercado, sendo a entidade responsável, no âmbito do Poder Executivo, não só por investigar e decidir, em última instância, sobre a matéria concorrencial, como também fomentar e disseminar a cultura da livre concorrência. Para tanto, o Cade atua de forma preventiva, por meio de análise de atos de concentração; de forma repressiva, através de processos administrativos sancionadores; e de forma educativa.

No âmbito das funções preventiva e repressiva, o Cade deve analisar fusões, aquisições de controle, incorporações e outros atos de concentração econômica e investigar e julgar cartéis e outras condutas nocivas à livre concorrência. Estes processos finalísticos realizam a coleta, armazenamento e processamento de um grande conjunto de informações e dados que dependem de uma arquitetura de TI especializada e que precisa ser eficiente, segura, confiável e ter máxima disponibilidade.

Governança de TI é o conjunto de práticas e processos que garantem a gestão eficiente, segura e alinhada da tecnologia da informação com os objetivos estratégicos da organização. A arquitetura de TI deve seguir as diretrizes e objetivos estabelecidos pela governança de TI e fornecer a estrutura necessária para a entrega dos serviços de TI requeridos pelos processos organizacionais. Para isso, os serviços de TI precisam ser disponibilizados em conformidade com as políticas de governança de forma eficiente e eficaz.

O ITIL é um conjunto de práticas de gerenciamento de serviços de TI reconhecido pelo mercado e aplicado por organizações de diversos países com o objetivo de alinhar os serviços de TI com as necessidades do negócio. A última versão deste framework (ITIL v4) foi lançada em 2019 e descreve um conjunto de práticas que abrange todo o ciclo de vida dos serviços de TI, desde o planejamento até a entrega e melhoria contínua e tem a principal finalidade de ajudar as organizações a melhorar a eficiência e eficácia dos serviços de TI. Os benefícios que o Cade pode alcançar com a implantação de práticas ITIL são: melhoria na qualidade do serviço, aumento da satisfação do cliente, flexibilidade e agilidade, maior alinhamento com o negócio e promoção de uma cultura de melhoria contínua.

Assim, a presente contratação visa o apoio e assessoramento técnico para: realizar diagnóstico do gerenciamento de serviços de TI do Cade; definir e implementar catálogo de serviços de TI; definir e implementar os processos para atendimento, no mínimo, das práticas ITIL priorizadas pelo Cade; implementar o monitoramento de indicadores de desempenho; elaborar um plano de melhoria contínua e treinar a equipe sobre os processos implementados (transferência do conhecimento). A contratação de um(a) consultor(a) especializado(a) em governança de TI e gerenciamento de serviços de TI com práticas ITIL se justifica pela necessidade de contar com expertise técnica para orientar e assessorar esse processo.

O(a) profissional selecionado(a) será responsável por conduzir estudos, propor estratégias e elaborar diretrizes específicas para a construção e implementação de processos, procedimentos, ferramentas e materiais de apoio de Gerenciamento de Serviços de TI do Cade, garantindo sua aderência às melhores práticas e padrões de qualidade.

Então, o propósito desta contratação é a melhoria e implementação de processos de gerenciamento de serviços de TI para o Cade como um instrumento para aumentar a eficiência e eficácia dos serviços de TI e, conseqüentemente, melhorar o desempenho dos processos organizacionais, principalmente processos finalísticos do Cade relativos a gestão da defesa da concorrência.

Resultado 3

Subsídios ao aprimoramento de processos de trabalho e dos instrumentos de gestão e de governança

Área Responsável

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)

Consultor Responsável

Rangel de Oliveira Machado

Data de início	01/07/2025
Data de término	31/12/2025

Cronograma de Entregas Atualizado

Produto	Descrição	Valor	Previsão de entrega	Status
1	Relatório técnico de Diagnóstico inicial do gerenciamento de serviços de TI do Cade	R\$ 10.000,00	30/06/2025	Em Execução
2	Dashboard de Maturidade do Gerenciamento de Serviços de TI no Cade	R\$ 10.000,00	30/06/2025	Em Execução
3	Catálogo de Serviços documentado	R\$ 10.000,00	31/07/2025	Em Execução
4	Catálogo de Serviços implementado na ferramenta de ITSM	R\$ 10.000,00	31/07/2025	Em Execução
5	Relatório técnico com mapeamento dos processos de Gestão de Incidentes e Problemas com	R\$ 10.000,00	31/08/2025	Em Execução
6	Fluxos automatizados na ferramenta de ITSM com categorização de incidentes e base de conhecimento para solução rápida	R\$ 10.000,00	31/08/2025	Em Execução
7	Relatório técnico com mapeamento dos processos de Gestão de Mudanças e Controle de Configuração	R\$ 10.000,00	30/09/2025	Em Execução
8	Portal de Gestão de Mudanças e Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB) implementado na ferramenta ITSM, garantindo rastreamento de mudanças e ativos, e base de conhecimento	R\$ 10.000,00	30/09/2025	Em Execução
9	Relatório técnico com a definição e configuração de métricas de desempenho e qualidade dos serviços de TI, como SLA, tempo médio de resolução, reincidência de problemas, etc., no mínimo os indicadores previstos nos processos mapeados	R\$ 10.000,00	31/10/2025	Em Execução
10	Painel de indicadores (KPI Dashboard) integrado à ferramenta ITSM, com as métricas definidas.	R\$ 10.000,00	31/10/2025	Em Execução

11	Relatório técnico com Plano para Melhoria Contínua dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI	R\$ 10.000,00	30/11/2025	Em Execução
12	Relatório técnico com Manual de Gerenciamento de Serviços de TI	R\$ 10.000,00	30/11/2025	Em Execução
13	Repositório digital acessível pela equipe, com a documentação desenvolvida neste projeto: relatórios técnicos, bases de conhecimento, guias, tutoriais e outros materiais de apoio;	R\$ 5.000,00	30/11/2025	Em Execução
14	Documentação com materiais para treinamento sobre os novos processos e ferramentas e que possa ser utilizada para futuras capacitações.	R\$ 7.500,00	30/11/2025	Em Execução
15	Treinamento online gravado e ministrado para, no mínimo, dez servidores do Cade	R\$ 7.500,00	30/11/2025	Em Execução
Valor Total		R\$ 140.000,00		