



FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO

NOTA TÉCNICA Nº 2344368/2021/CGGOV/DIRTI

PROCESSO Nº 23034.023314/2020-41

INTERESSADO: DIVISÃO DE COMPRAS INTERNAS

1. ASSUNTO

1.1. A presente nota tem por escopo proceder à verificação, avaliação, adequação e conformidade da qualificação técnica dos instrumentos que integram a documentação de habilitação, que acompanha a proposta de preços protocolada pela empresa **EWAVE DO BRASIL INFORMÁTICA LTDA**, segunda colocada no certame licitatório promovido por este FNDE (SEI nº 2333665), Pregão Eletrônico nº 04/2021, referente ao item 2 - Serviço continuado e especializado de apoio à Gestão de Serviços de TI com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

1.2. Versa a Lei do Pregão que na fase externa do certame serão observadas regras preestabelecidas, dentre as quais o conjunto de especificações técnicas e parâmetros mínimos de desempenho e qualidade **definidos no edital**, bem como com a comprovação de que a empresa classificada, no critério do menor preço ofertado por lance, atende às exigências do edital quanto à habilitação jurídica e **qualificações técnicas** e econômico-financeira. Somente depois de verificado o pleno preenchimento das exigências fixadas no edital é que se poderá declarar a empresa que efetivamente venceu o certame licitatório.

1.3. Nesta esteira, na consolidação do julgamento técnico o pregoeiro conta com o apoio dos Servidores Técnicos do FNDE, para proceder à avaliação da qualificação técnica. Tais avaliações e interpretações das regras editalícias têm como foco a ampliação da disputa, sem que tal processamento venha a comprometer: **(a) o interesse da administração** (princípio da persecução do interesse público e da sobreposição deste sobre o interesse privado, sob o manto da razoabilidade e da proporcionalidade); **(b) o interesse dos particulares** (princípio da isonomia, em que a regra de avaliação e julgamento é aplicável e aplicada a todos indistintamente, com o balizamento feito pelo princípio da impessoalidade); e **(c) a finalidade e a segurança da contratação** (princípios da eficácia, da eficiência e da economicidade).

1.4. O parecer que ora se constrói na forma de Nota Técnica encontra assento na aplicação subsidiária da Lei do Processo Administrativo (Lei nº 9.784/99), que determina que as decisões administrativas devem ser motivadas de forma explícita, clara e congruentes e fundamentadas em pareceres, informações, decisões ou propostas que serão parte integrante do julgamento proferido pela autoridade competente, a quem competirá acolher, no todo ou em parte, de forma justificada a presente **NOTA TÉCNICA**.

1.5. É, portanto, na estrita observância dos elementos aqui colacionados que a Equipe de Servidores Técnicos deste FNDE procede à manifestação quanto à aderência da documentação de habilitação - capítulo qualificação técnica - encaminhada a esta Coordenação-Geral, pelo Pregoeiro.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

2.1. O FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO - FNDE tornou público o certame licitatório na modalidade de Pregão Eletrônico, sob nº **04/2021**, PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº **23034.023314/2020-41**, cuja sessão foi efetivamente realizada no dia **20/04/2021**.

2.1.1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO: Contratação de empresa para a prestação de serviços de apoio ao planejamento, à gestão de serviços e à governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), de acordo com as especificações, quantidades e condições constantes deste Termo de Referência.

2.1.1.1. **Item 1: Contratação de serviços de apoio ao Planejamento e à Governança de TIC**, que compreende:

a) Planejamento estratégico, tático e operacional: serviços de apoio à elaboração e ao acompanhamento do planejamento da DIRTI/FNDE, bem como utilização de metodologias e políticas de mercado para apoiar os servidores nas definições, priorizações, planejamento e implementação das ações vinculadas à governança de TI do FNDE.

b) Escritório de Projetos: serviços de apoio à definição, melhoria e institucionalização de metodologias de gestão de projetos, assim como ao acompanhamento do portfólio, dos programas e dos projetos desenvolvidos pelo FNDE. Está contido ainda nesse serviço, o suporte técnico em ferramenta de gerenciamento de projetos.

c) Apoio ao Negócio: serviços de gestão do ciclo de vida do atendimento das oportunidades, problemas e necessidades de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC encaminhadas à DIRTI pelas áreas de negócio do FNDE.

2.1.1.2. **Item 2: Contratação de serviços de apoio à Gestão de Serviços de TIC**, que refere-se aos serviços de elaboração, análise, documentação, implantação e melhoria de processos de gerenciamento de serviços TIC, baseadas nas melhores práticas ITIL e COBIT; implantação, configuração e suporte à ferramenta ITSM, monitoramento e gestão de eventos e de configuração de ativos e serviços de TIC; e realização de capacitação dos usuários quanto ao uso das ferramentas de ITSM e processos de gestão de Serviços de TIC definidos.

2.2. Concluída a fase de lances do certame, vieram os referidos autos a esta Coordenação-Geral de Governança - CGGOV/DIRTI a fim de que seja emitido parecer acerca da adequabilidade e da conformidade da documentação de qualificação técnica à luz e aos termos do instrumento editalício.

2.3. É, restritamente, nesse contexto técnico que esta CGGOV passa a analisar a documentação encaminhada pela empresa **EWAVE DO BRASIL INFORMÁTICA LTDA**, CNPJ nº 07.978.782/0004-20.

3. DA EXIGÊNCIA EDITALÍCIA PARA FINS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EM SEDE DE HABILITAÇÃO

3.1. Segundo o edital, em conformidade com o item 9.11.:

9.11. Qualificação Técnica:

9.11.1 Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.11.1.1 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

9.11.1.1.1 Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, pelo período mínimo de 12 (doze) meses consecutivos, nos seguintes termos:

9.11.1.1.1.1 Serviço continuado e especializado de apoio ao Planejamento e Governança de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) para o item 1.

9.11.1.1.1.2 Serviço continuado e especializado de apoio à Gestão de Serviços de TI, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) para o item 2.

9.11.1.1.2 Os serviços a que se refiram os documentos indicados no subitem anterior deverão ser compatíveis com o objeto deste Termo de Referência, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto em tela e aquele fornecido.

9.11.1.1.3 As declarações e/ou Atestados de Capacidade Técnico-Operacional deverão conter as seguintes informações:

9.11.1.1.3.1 Identificação do órgão ou empresa emitente com nome ou razão social, CNPJ, endereço, nome da pessoa responsável e função no órgão ou empresa, telefone e e-mail para contato;

9.11.1.1.3.2 Indicação do CONTRATANTE de que está atendendo ou foram atendidos os requisitos de qualidade e prazos requeridos (descrição, duração e avaliação dos resultados).

9.11.1.1.3.3 Descrição das principais características dos serviços, comprovando que a licitante executa ou executou o objeto desta licitação.

9.11.1.1.3.4 A Licitante deverá comprovar experiência na prestação de serviços nos padrões de qualidade e maturidade comuns de mercado, tais como: PMBOK, COBIT, ITIL, COSO, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 38500 e ISO/IEC 31000.

9.11.1.1.3.5 Para o item 2 a licitante deverá comprovar experiência na implantação de pelo menos 3 (três) processos ITIL.

9.11.1.1.3.5.1 Para comprovar a experiência serão aceitos processos em implantação ou concluídos.

3.2. Por sua vez o Termo de Referência, no item 12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação, determina as condições de aceitação, em especial cita que:

12.3.1. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

12.3.1.1. Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, pelo período mínimo de 12 (doze) meses consecutivos, nos seguintes termos:

12.3.1.1.1. Serviço continuado e especializado de apoio ao Planejamento e Governança de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) para o item 1.

12.3.1.1.2. Serviço continuado e especializado de apoio à Gestão de Serviços de TI, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) para o item 2.

12.3.2. Os serviços a que se refiram os documentos indicados no subitem anterior deverão ser compatíveis com o objeto deste Termo de Referência, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto em tela e aquele fornecido.

12.3.3. A Licitante deverá comprovar experiência na prestação de serviços nos padrões de qualidade e maturidade comuns de mercado, tais como: PMBOK, COBIT, ITIL, COSO, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 38500 e ISO/IEC 31000.

12.3.3.1. Para o item 2 a licitante deverá comprovar experiência na implantação de pelo menos 3 (três) processos ITIL.

12.3.3.1.1. Para comprovar a experiência serão aceitos processos em implantação ou concluídos.

4. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E RESPOSTAS PUBLICADAS

4.1. No período compreendido entre a publicação do Edital de Pregão Eletrônico nº. 04/2021 e a data de abertura do certame foram protocolados pedidos de esclarecimentos, os quais foram tempestivamente respondidos.

4.2. As respostas de tais esclarecimentos constituem-se em elementos a serem seguidos e observados tanto pelas empresas participantes do certame como pela Administração nesta fase do processo administrativo, consoante princípios da vinculação ao instrumento convocatório e do julgamento objetivo.

4.3. Assim sendo, todos os pedidos de esclarecimentos e respectivas respostas encontram-se encartadas nesta NOTA TÉCNICA, com o título de **ANEXO I - Compilação dos Pedidos de Esclarecimentos**, tendo sido objeto da avaliação, em cotejamento, como os documentos oferecidos pela licitante

5. DOS CRITÉRIOS NORTEADORES DA ANÁLISE TÉCNICA PARA FINS DE ACEITAÇÃO / HABILITAÇÃO

5.1. A análise desta Coordenação-Geral para fins de Aceitação e Habilitação da proposta apresentada pela empresa tem por objetivo verificar a **conformidade dos documentos eminentemente técnicos, os quais deverão ser apresentados dentro dos requisitos e condições editalícias.**

5.2. A presente análise refere-se ao **Item 2: Contratação de serviços de apoio à Gestão de Serviços de TIC**, que refere-se aos serviços de elaboração, análise, documentação, implantação e melhoria de processos de gerenciamento de serviços TIC, baseadas nas melhores práticas ITIL e COBIT; implantação, configuração e suporte à ferramenta ITSM, monitoramento e gestão de eventos e de configuração de ativos e serviços de TIC; e realização de capacitação dos usuários quanto ao uso das ferramentas de ITSM e processos de gestão de Serviços de TIC definidos.

5.3. A comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.

6. DOS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA APRESENTADOS PELA EMPRESA

6.1. Os objetos desta análise são os **ATESTADOS** ou **DECLARAÇÕES DE CAPACIDADE TÉCNICA** e documentos complementares, que foram encaminhados pela empresa licitante.

6.2. Em atendimento à regra editalícia da comprovação da qualificação técnica por meio dos Atestados ou Declarações de Capacidade Técnica, a Licitante encaminhou documentação fornecida pelos seguintes Órgãos/Empresas:

- a) **INSTITUTO BRASIEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA - IBICT;**
- b) **SEBRAE;**
- c) **COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DOS VALES DO SÃO FRANCISCO E DO PARNAÍBA - CODEVASF;**
- d) **SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA DE SÃO PAULO;**
- e) **FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO - FNDE;**
- f) **COMPANHIA DO METROPOLITANO DO DISTRITO FEDERAL - METRÔ DF;**
- g) **11ª CIRCUNSCRIÇÃO JUDICIÁRIA MILITAR;**
- h) **TRIBUNAL DE JUSTIÇA - MT;**

6.3. Segundo entendimento do Tribunal de Contas da União é de competência e obrigação do interessado no certame licitatório fornecer, por intermédio do(s) atestado(s), os elementos e informações destinadas à comprovação da capacidade técnica no licitante, como se vê na transcrição abaixo:

Licitação sob a modalidade pregão: 1 - As informações demandadas nos atestados a serem apresentados por licitantes, para o fim de comprovação de capacidade técnica, **devem ser dotadas de clareza**, sendo que, no caso de dúvidas, cabe ao gestor público valer-se da faculdade contida no § 3º art. 43 da Lei 8.666/1993, promovendo diligências, para saneamento dos fatos, se necessário. Precedente citado: Acórdão nº 2521/2003, Plenário. Acórdão nº 1924/2011-Plenário, TC-000.312/2011-8, rel. Min. Raimundo Carreiro, 27.07.2011.

6.4. Na esteira do entendimento do TCU, para a validação e aceite dos atestados de capacidade técnica, é regra observada e praticada pelo FNDE proceder diligências, em sede de certames licitatórios, destinadas ao esclarecimento dos termos e condições em que tais atestados são fornecidos às licitantes, consoante previsão legal do § 3º do art. 43 da Lei nº. 8666/93, que transcrevemos:

“É facultada à comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.”

7. DA ANÁLISE E AVALIAÇÃO DOS ATESTADOS EMITIDOS**7.1. INSTITUTO BRASIEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA - IBICT;**

7.1.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

7.1.1.1. Do objeto:

- a) projeto de implantação treinamento e operação de serviços operacionais especializados de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), contemplando o atendimento aos usuários em 1º, 2º e 3º nível de suporte especializado, utilizando a metodologia da ITIL.

7.1.1.2. Da Avaliação textual da documentação analisada:

- a) O atestado apresenta o detalhamento de prestação de serviços de suporte técnico a usuários, que não possuem características, quantidades e prazos compatíveis com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.
- b) Conforme resposta ao 10º pedido de esclarecimento protocolado, através do sistema ComprasNet e respondido previamente pela equipe técnica, a presente contratação não tem como objeto prestação de serviços de suporte de infraestrutura ou service desk.

7.2. SEBRAE;

7.2.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

- I - Contrato: 394/2014.

7.2.1.1. Do objeto:

- a) serviços técnicos especializados de manutenção, sustentação, desenvolvimento, consultoria e treinamento nas ferramentas da família IBM COGNOS de BI e BSC.

7.2.1.2. Da Avaliação textual da documentação analisada:

- a) O atestado apresenta o detalhamento de prestação de serviços que não possuem características, quantidades e prazos compatíveis com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.

7.3. COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DOS VALES DO SÃO FRANCISCO E DO PARNAÍBA - CODEVASF;

7.3.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

- I - Contrato: 6.002.00/2015.

7.3.1.1. Do objeto:

- a) serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, compreendendo as atividades de Central de Serviços Técnicos a usuários finais de forma remota ou presencial, além de prestar suporte à infraestrutura de rede para

suprir as necessidades da CODEVASF e contribuir para a melhoria da Governança de TI, bem como assegurar a implementação das boas práticas de Governança de TI baseadas em padrões, nacionais e internacionais, tais como: ITIL, PMBOK e Normas ISO.

7.3.1.2. Da Avaliação textual da documentação analisada:

- a) O atestado apresenta o detalhamento de prestação de serviços que não possuem características, quantidades e prazos compatíveis com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.
- b) Conforme resposta ao 10º pedido de esclarecimento protocolado, através do sistema ComprasNet e respondido previamente pela equipe técnica, a presente contratação não tem como objeto prestação de serviços de suporte de infraestrutura ou service desk.

7.4. **SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA DE SÃO PAULO;**

7.4.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

- I - Contrato: 016/2018.

7.4.1.1. Do objeto:

- a) serviços técnicos especializados em tecnologia da informação, englobando Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte ao usuário, redes e infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI).

7.4.1.2. Da Avaliação textual da documentação analisada:

- a) O atestado apresenta o detalhamento de prestação de serviços que não possuem características, quantidades e prazos compatíveis com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.
- b) Conforme resposta ao 10º pedido de esclarecimento protocolado, através do sistema ComprasNet e respondido previamente pela equipe técnica, a presente contratação não tem como objeto prestação de serviços de suporte de infraestrutura ou service desk.

7.5. **FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO - FNDE;**

7.5.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

- I - Contrato: 062/2018.
 II - Vigência: 05/09/2018 a 05/09/2019.
 III - Termo Aditivo: 05/09/2019 a 05/10/2019.

7.5.2. A equipe técnica baseou-se, de forma complementar, nas informações contidas no edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 009/2018.

7.5.2.1. Do objeto:

- a) Prestação de Serviços de Apoio à Gestão de Sistemas de Informação dimensionado em Unidade Técnica de Serviço (UST), aferidos com Níveis Mínimos de Serviço (NMS), de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pelo FNDE, mediante a emissão de Ordens de Serviço (OS) sem garantia de consumo mínimo, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência, no Edital e seus Anexos.

Item	Descrição do Serviço Técnico	Estimativa Anual (UST)	Estimativa Máxima Anual (UST)	Unidade
1	Administração de Dados	8.413	10.096	UST
2	Análise de OLAP	11.180	13.416	
3	Análise de ETL	13.584	16.301	
4	Métrica de Software	8.146	9.775	
5	Análise de Negócio/Requisito	34.548	41.458	
6	Arquitetura de Sistemas	9.391	11.269	
7	Design	3.936	4.723	
8	Gerência de Operações	35.605	42.726	
9	Gerência de Projetos	10.199	12.239	
10	Análise UX	8.800	10.560	
11	Testes	11.820	14.184	
12	Análise de Configuração e Mudança	5.508	6.610	
13	Gerência de Processos ITSM	16.680	20.016	
14	Análise de Processos ITSM	10.488	12.586	
15	Análise do ITSM	10.056	12.067	
16	Arquitetura ITSM	8.640	10.368	
Total		206.994	248.394	

7.5.2.2. Descrição dos serviços:

- a) Em observância dos Níveis de Serviço exigidos, foram desenvolvidas atividades de desenvolvimento e suporte técnico de Administração de Dados, Análise de OLAP, Análise de ETL, Métrica de Software, Análise de Negócio/Requisito, Arquitetura de Sistemas, Design, Gerência de Operações, Gerência de Projetos, Gerência de Processos ITSM, Análise de Processos ITSM, Análise do ITSM, Arquitetura ITSM.
- b) As especificações técnicas dos itens, incluindo as normas e padrões de qualidade a serem observados, estão descritos no Catálogo de Serviços - ENCARTE H do Termo de Referência.
- c) Metodologias e padrões utilizados na execução dos serviços: Project Management Body of Knowledge, COBIT e ITIL.

I - Conforme item 5.23 do Termo de Referência, a Certificação PMP do PMI (Project Management Institute) é a credencial profissional mais reconhecida e respeitada em termos mundiais no que tange ao Gerenciamento de projetos; enquanto que o COBIT é um guia de boas práticas dirigido para a gestão de tecnologia de informação (TI), mantido pelo ISACA (Information Systems Audit and Control Association) e que possui uma série de recursos que podem servir como um modelo de referência para gestão da TI.

II - Ademais, é solicitado certificações ITIL para os profissionais de ITSM.

a) O procedimento de avaliação dos serviços é realizado periodicamente pela fiscalização do contrato, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados, com base nos indicadores descritos nos Níveis Mínimos de Serviços – NMS (ENCARTE D).

III - Indicador de Atraso na Entrega da Atividade (IAEA);

IV - Indicador de Qualidade na Entrega da Atividade (IQEA).

7.5.2.3. Da Avaliação textual da documentação analisada:

a) A prestação dos serviços possuem características compatíveis e pertinentes em quantidades e prazos com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.

7.6. **COMPANHIA DO METROPOLITANO DO DISTRITO FEDERAL - METRÔ DF;**

7.6.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

I - Contrato: 006/2014.

7.6.1.1. Do objeto:

a) serviços de instalação, configuração, operação, administração, monitoramento, integração e sustentação de ambiente de rede corporativa, por meio de um Núcleo de Operações de Rede composto de sistema customizado de gestão de ativos de TI, operando com monitoração de 24x7, num quantitativo anual de 84.900 (oitenta e quatro mil e novecentos) horas de serviços técnicos - UST, através de profissionais capacitados no suporte e segurança de redes, utilizando as melhores práticas de mercado.

7.6.1.2. Da Avaliação textual da documentação analisada:

a) O atestado apresenta o detalhamento de prestação de serviços que não possuem características, quantidades e prazos compatíveis com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.

b) Conforme resposta ao 10º pedido de esclarecimento protocolado, através do sistema ComprasNet e respondido previamente pela equipe técnica, a presente contratação não tem como objeto prestação de serviços de suporte de infraestrutura ou service desk.

7.7. **11ª CIRCUNSCRIÇÃO JUDICIÁRIA MILITAR;**

7.7.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

I - Contrato: 005/2018.

7.7.1.1. Do objeto:

a) Posto de Trabalho de TÉCNICO EM INFORMÁTICA (CBO 3132-20 –Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática) - 40 horas semanais.

7.7.1.2. Da Avaliação textual da documentação analisada:

a) O atestado apresenta o detalhamento de prestação de serviços que não possuem características, quantidades e prazos compatíveis com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.

b) Conforme resposta ao 10º pedido de esclarecimento protocolado, através do sistema ComprasNet e respondido previamente pela equipe técnica, a presente contratação não tem como objeto prestação de serviços de suporte de infraestrutura ou service desk.

7.8. **TRIBUNAL DE JUSTIÇA - MT;**

7.8.1. A empresa protocolou 02 (dois) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

I - Contrato: 048/2019.

II - Contrato: 083/2019.

7.8.2. A equipe técnica baseou-se, de forma complementar, nas informações contidas no edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 031/2019 - Contrato nº 083/2019.

7.8.2.1. Do objeto do Contrato nº 048/2019:

a) Prestação de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação, inclusive o desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação, que englobem o levantamento, definição, especificação, implementação, auditoria, testes, implantação e manutenção de sistemas de informação, utilizando ferramentas Design Thinking e Design Sprint, através dos postos de trabalhos.

7.8.2.2. Da Avaliação textual da documentação analisada:

a) O atestado apresentam o detalhamento de prestação de serviços que não possuem características, quantidades e prazos compatíveis com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.

7.8.2.3. Do objeto do Contrato nº 083/2019:

a) Prestação dos serviços de sustentação de infraestrutura tecnológica e apoio à governança e gestão de TIC:

I - Lote 1 - Apoio técnico de TIC;

II - Lote 2 - Apoio à Governança e Gestão de TIC

Lote 2 – Apoio à Governança e Gestão de TIC		
Cargo/Perfil	Quantitativo de Posto	Quantitativo de Horas/Mês
Gerente de Projetos	3	504
Governança de TIC	3	504
Auditoria e Conformidade Pleno	6	1008
Auditoria e Conformidade Sênior	2	336
Total	14	2352

7.8.2.4. Descritivo dos Serviços:

- a) Níveis de Serviços Exigidos (NSE): Além das atividades de rotina especificadas, a empresa executa atividades pontuais, por solicitação, ou seja, receberá (por meio de ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, ferramenta de monitoramento, correio eletrônico ou telefone) a solicitação de atendimento conforme severidades especificadas. Os serviços serão medidos mensalmente para a aferição da qualidade da prestação e pagamento da nota fiscal, para fins de melhoria contínua da qualidade do serviço prestado;
- b) O serviço será medido com base em indicadores de medição de resultados, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento;
- c) A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI;

Lote 2 - Tabela de indicador para os serviços de Apoio à Governança e Gestão de TIC

Item	Indicador	Instrumento de medição de resultados (IMR)	Meta Exigida	Periodicidade	Norma	Redutor aplicável (glosa)
29	Índice de plano de ação definido	Conforme plano de ação definido pela Contratante	>=90%	Mensal	(Total de ações definidas resolvidas dentro do prazo / Total de ações definidas) x 100 • Salvo as ações que forem reconhecidas de dependência de terceiros e que afetem a sua conclusão.	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

d) Governança de TIC:

- I - Executar as atividades de preparação, realização e desdobramentos das reuniões dos Comitês Internos de TI;
- II - Executar a obtenção das informações sobre a evolução física das iniciativas estratégicas constantes no PDTI, identificando possíveis barreiras a esta evolução, avaliando e comunicando o desempenho ocorrido.
- III - Executar a avaliação, o direcionamento e o monitoramento da entrega dos benefícios dos projetos de TI;
- IV - Executar a avaliação do desempenho dos indicadores de resultados de TI tendo por base o framework COBIT;
- V - Executar a avaliação e os ajustes dos controles relacionados aos riscos de TI, buscando equilíbrio na relação custo x benefício;
- VI - Executar o monitoramento da execução dos processos de governança, serviços e segurança de TI gerando um painel mensal dos indicadores e controles internos;
- VII - Manter atualizada a documentação (descritivos; diagramas, fluxogramas, templates, planilhas e demais documentos) dos processos de TI existentes;
- VIII - Elaborar a documentação (descritivos, diagramas, fluxogramas, templates, planilhas e demais documentos) dos novos processos de TI implementados.
- IX - Realizar acompanhamento dos processos de TI junto a Coordenadoria de Planejamento.
- X - Realizar o cadastro dos projetos e processo de TI junto a ferramenta disponibilizada no órgão para tal;
- XI - Executar outras atividades que, apesar de não detalhadas, sejam inerentes à prestação do serviço, desde que sua execução não implique em aumento considerável do esforço ou da expertise da equipe técnica e que não façam parte das atribuições dos servidores efetivos pertencentes aos cargos correlacionados.

a) Catálogo de Serviços:

CATEGORIA	GRUPO	SERVIÇO	CRITICIDADE	ENTREGA
Governança de TIC	Processos Instituídos	Atuar na execução do processo de funcionamento dos comitês de TI	Alta	Entrega no prazo acordado com o demandante em documento de caracterização do serviço.
		Atuar no acompanhamento do Plano Diretor de Sistemas e Tecnologia da Informação	Alta	
		Atuar na execução do processo de avaliação de desempenho de TI	Baixa	
	Melhorias de Processos	Manter a documentação de processos de TI existentes	Baixa	
		Criar documentação de novos processos de TI	Baixa	
		Implantar mudanças efetuadas nos processos de TI existentes	Baixa	
	Adicionais	Viabilizar Atividades de Governança de TI não Previstas	Baixa	
		Criar e atualizar instrumentos normativos de TIC	Média	
		Assessorar reuniões de governança de TI	Média	
		Elaborar planos de ação - corretivos e para melhoria de governança de TI	Alta	
		Monitorar planos de ação - corretivos e para melhoria de governança de TI	Alta	

7.8.2.5. Da Avaliação textual da documentação analisada:

a) Com base nas informações constantes do Atestado e Edital do Pregão Eletrônico nº 031/2019, bem como os esclarecimentos obtidos na diligência realizada, a prestação dos serviços possuem características compatíveis e pertinentes em quantidades e prazos com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.

8. DO PROCESSAMENTO DAS DILIGÊNCIAS

8.1. Em conformidade com o art. 43, §3, da Lei no 8.666/93, e em consonância com as orientações e determinações do Tribunal de Contas da União, o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE decidiu processar diligências por parte desta Coordenação-Geral junto ao seguinte órgão fornecedor do Atestado: **TJ-MT**, no sentido de obter esclarecimentos e coletar evidências que permitissem com imparcialidade, impessoalidade e lisura o pleno convencimento no processo de avaliação da capacidade técnica da licitante.

8.1.1. A diligência foi realizada por meio de mensagem eletrônica, encaminhada a Sra. Lorene Nunes da Rosa, no dia 30 de abril de 2021, em conferência das informações disponibilizadas pela licitante no Atestado de Capacidade Técnica quanto a manter atualizada a documentação (descritivos; diagramas, fluxogramas, templates, planilhas e demais documentos) dos processos de TI existentes e Elaborar a documentação (descritivos, diagramas, fluxogramas, templates, planilhas e demais documentos) dos novos processos de TI implementados.

8.1.1.1. Em resposta a solicitação do FNDE, o TJ-MT, no dia 03 de maio de 2021, encaminhou como evidência da prestação dos serviços realizados, documentação dos seguintes processos:

- a) Gerenciar Liberação e Implantação de TIC;
- b) Gerenciar Incidentes;
- c) Gerenciar Requisições;
- d) Gerir Central de serviço;
- e) Gerenciar Ativos de Infraestrutura e de Telecomunicações;
- f) Gerenciar Disponibilidade, Capacidade e Eventos;
- g) Gerenciar de Incidentes de Segurança da Informação;

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

9.1. Proposta e Habilitação (SEI nº 2349803).

9.2. Edital do Pregão Eletrônico nº 04/2021 e Termo de Referência (SEI nº 2333659).

9.3. Editais Consultados (SEI nº 2350067).

9.4. Documentação Diligência - TJMT (SEI nº 2350080).

10. CONCLUSÃO

10.1. Os atestados fornecidos, listados abaixo, pela Licitante comprovam aptidão para a prestação do serviço definido no **item 2 - contratação de serviços de apoio à Gestão de Serviços de TIC**, em características, quantidades e prazos compatíveis com as exigências da licitação do FNDE, do **Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021**.

- I - Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - Contrato nº 062/2018.
- II - Tribunal de Justiça do MT - Contrato nº 083/2019.

10.2. Por fim, conclui-se que pelos documentos e informações ao que se obteve acesso, referentes aos atestados fornecidos para este processo pela empresa licitante, esta Coordenação-Geral entende que a empresa **EWAVE DO BRASIL INFORMÁTICA LTDA, DEMONSTROU** qualificação técnica e capacidade operativa para execução dos serviços definidos para o item 2, opinando, portanto, pelo atendimento das condições e exigências editalícias, sob a ótica dessa Coordenação-Geral e dentro de suas competências, preenchendo os requisitos do Edital e respectivo Termo de Referência.

11. ANEXO I - COMPILAÇÃO DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

11.1. **1º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 11:59:36** Existe contrato semelhante vigente ou recém encerrado? **Resposta 13/04/2021 11:59:36** Existe sim, conforme registrado no item 3.1.6 e 3.1.11 do Termo de Referência.

11.2. **2º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 11:59:51** Se sim, qual o número do contrato? **Resposta 13/04/2021 11:59:53** Contrato nº 009/2016 vigência até 30/03/2021 referente à prestação de serviço para o item 1 do presente Edital.

11.3. **3º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:00:08** Se sim, com qual empresa? **Resposta 13/04/2021 12:00:08** Algar Tecnologia e Consultoria S.A

11.4. **4º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:00:24** Se sim, qual o valor atual do contrato? **Resposta 13/04/2021 12:00:24** Contrato nº 009/2016 valor global de R\$ 4.818.000,00, executado em HST, por demanda do FNDE, sem garantia de consumo mínimo.

11.5. **5º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:00:39** Se sim, quantos profissionais atendem/atendiam ao contrato? **Resposta 13/04/2021 12:00:39** O quantitativo está detalhado em quadro constante do item 6.2 do Termo de Referência.

11.6. **6º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:00:56** Qual a previsão estimativa de profissionais residentes/alocados para execução dos serviços elencados no termo de referência para este novo contrato? **Resposta 13/04/2021 12:00:56** Item 6.2 do Termo de Referência.

11.7. **7º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:01:13** Qual a quantidade de chamados, requisições de serviços, incidentes ou Unidades de Serviço Técnico (UTSs) estimada para esta nova contratação? **Resposta 13/04/2021 12:01:13** O histórico de atendimento está descrito no item 6.2.3 e 6.2.4 do Termo de Referência, para cada item.

11.8. **8º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:01:29** Qual a quantidade de usuários da infraestrutura atual da contratante? **Resposta 13/04/2021 12:01:29** 1.800 usuários, aproximadamente.

11.9. **9º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:01:41** Qual a quantidade de equipamentos por tipo (computadores, desktops, notebooks, impressoras, multifuncionais, monitores, estabilizadores, nobreaks, roteadores, firewalls, UTMs, etc) para suporte neste novo contrato da contratante? **Resposta 13/04/2021 12:01:41** ENCARTE G do Termo de Referência.

11.10. **10º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:02:03** Qual a quantidade de ligações, Tempo Médio de Espera (TME) e Tempo Médio de Atendimento (TMA) das ligações encaminhadas para o setor de suporte/helpdesk da realidade atual da contratante? **Resposta 13/04/2021 12:02:03** A presente contratação não tem como objeto serviço de suporte de infraestrutura ou service desk, atualmente o FNDE possui contratos vigentes tanto para suporte de infraestrutura quanto service desk. A descrição do serviço está definida no item 2 do Termo de Referência

11.11. **11º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:02:30** Em relação a participação de empresas com regime de tributação pelo Simples Nacional, envio abaixo nosso questionamento: Segundo inciso XII do art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006 (Lei do Simples Nacional): Art. 17. Não poderão recolher os impostos e contribuições na forma do Simples Nacional a microempresa ou a empresa de pequeno porte que: XII - que realize cessão ou locação de mão-de-obra; Ainda, conforme entendimento do TCU, entende-se como cessão de mão de obra: 1) A colocação do trabalhador à disposição da empresa contratante, para efeito de caracterização da cessão de mão de obra, ocorre quando o trabalhador é cedido para atuar sob as ordens do tomador dos serviços, que detém o comando das tarefas e fiscaliza a execução e o andamento dos trabalhos. 2) Para fins dessa disponibilização, não é necessário que o trabalhador fique exclusivamente por conta da empresa contratante, bastando que ocorra a colocação do trabalhador à disposição da contratante durante o horário contratado mediante medições de serviço por posto de trabalho ou unidades de medidas similares como horas ou USTs (unidades de serviço técnico). Diante da proibição da cessão de mão de obra pela Lei do Simples Nacional, e diante do entendimento do Tribunal de Contas da União, questiono: Uma vez que o objeto da licitação deixa claro que haverá cessão de mão de obra, será vetada a participação de empresas optantes pelo regime de tributação do Simples Nacional? Ou então, se aceita a participação das empresas optantes pelo Simples Nacional, estas poderão participar do certame, no entanto, não podendo utiliza-se do enquadramento deste regime, devendo utilizar os percentuais de impostos de uma empresa do Lucro Presumido ou Lucro Real em suas planilhas de custo e, então, exigida a comunicação do fato para a Receita Federal solicitando o desenquadramento da empresa optante pelo Simples Nacional que por ventura se sagrar vencedora do certame? **Resposta 13/04/2021 12:02:30** A presente contratação não tem como objeto a cessão/locação de mão de obra exclusiva, trata-se da prestação de serviços de apoio ao planejamento, à gestão de serviços e à governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), de acordo com as especificações, quantidades e condições constantes do Termo de Referência.

11.12. **12º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 15:13:38** No item 5 do edital, no que se diz respeito a cadastro a proposta, informa o seguinte: 5.1 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio desse documento. 5.2 O Envio da proposta e da planilha de custos e formação de preços, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha. Porém no item 8, da aceitabilidade da proposta vencedora, informa o seguinte: 8.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, contado da solicitação do Pregoeiro, com os respectivos valores adequados ao lance vencedor e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor. - Não ficou claro quanto a apresentação da planilha de custo e a formação de preços. Devemos considerar o envio da mesma no momento do cadastro E após solicitação do pregoeiro, após a fase de lances, apenas com o reajuste de valores? Nosso entendimento está correto? **Resposta 13/04/2021 15:13:38** Correto! A planilha de custos e formação de preços deverá ser encaminhada na forma estabelecida pelo item 5.1 do Edital, nos termos do art. 26 do Decreto 10.024/2019. Após o encerramento da etapa de lances (em que se presume terem sido ofertados preços inferiores ao valor da proposta inicialmente cadastrada), deverá a empresa melhor classificada adequar sua proposta ao último lance ofertado e enviá-la, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, conforme fixado pelo Edital. O estabelecimento dessa regra segue o disposto nos arts. 38 e 43, § 5º, do Decreto 10.024/2019.

11.13. **13º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 16/04/2021 15:59:07** Conforme item 9.10.4 do documento Pregão Eletrônico nº 4-2021 - Serviços de apoio TIC – “As empresas, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.” Sendo assim, portanto, em atendimento a comprovação referida, solicitamos o valor estimado/orçado por item para o pregão em questão. **Resposta 16/04/2021 15:59:07** O valor estimado/orçado para o pregão em questão é sigiloso, nos termos do item 8.1 do Termo de Referência. Devido ao objeto se tratar de algo intangível e conforme definido no item 3.3, que trata da estimativa da demanda, no qual o dimensionamento da equipe será de responsabilidade das licitantes, cabendo a elas usarem de sua expertise e capacidade técnico-operacional para dimensionar a força de trabalho, com base nas especificações definidas neste Termo de Referência, entende-se que a divulgação do valor estimado pode influenciar parcialmente as licitantes no dimensionamento da sua força de trabalho, podendo, assim, inviabilizar a competitividade.

11.14. **14º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 16/04/2021 15:59:41** Entendemos que as empresas optantes pela desoneração da folha de pagamento no ano de 2020 deverão concorrer utilizando-se como base os valores das condições iniciais para seu valor global, e em momento oportuno, por força da Lei n.º 13.670/18 – Alterações na Desoneração da Folha, deverá, se assim optar, solicitar o reequilíbrio econômico financeiro a partir de janeiro de 2022 para os demais meses de vigência do contrato. Está correto nosso entendimento? **Resposta 16/04/2021 15:59:41** As empresas, independente se optantes ou não da desoneração da folha de pagamento, têm direito de solicitar o reequilíbrio econômico do contrato em qualquer momento da contratação, sempre que ocorrer algum dos fatores elencados no inciso II, item 'd', do art. 65 da Lei nº. 8.666/93. Art. 65. Os contratos regidos por esta Lei poderão ser alterados, com as devidas justificativas, nos seguintes casos: (...) II - por acordo das partes: (...) d) para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de conseqüências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual. Para ter o direito ao reequilíbrio econômico, a Contratada deverá comprovar os fatos que levaram a essa alteração dos preços, que se tratam de fatos imprevisíveis ou previsíveis, mas de conseqüências incalculáveis que venham a retardar ou impedir a execução do contrato. A Contratada também poderá solicitar o reequilíbrio econômico se estiver diante de casos de força maior, casos fortuitos ou fatos do príncipe, ocorridos após a apresentação da proposta, conforme previsto no §5º, do mesmo art. 65, senão veja-se: § 5o Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços

contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso. Sendo assim, quanto ao questionamento da empresa, embora muito específico para as empresas optantes pela desoneração da folha de pagamento, minha opinião é de que qualquer empresa tem direito a solicitar o reequilíbrio econômico do contrato a qualquer momento da execução contratual, mas só terá o seu pedido deferido caso comprove alguma das condições previstas no inciso II, item "d", §5º e 6º do art. 65 da Lei nº. 8.666/93, não tendo como afirmar que o pedido da Contratada será atendido e o contrato revisado.

11.15. **15º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 16/04/2021 16:26:23** O item 5 trata da apresentação da proposta e documentos de habilitação, e nele dispõe a necessidade de enviar os documentos de habilitação de forma concomitante ao cadastro da proposta, Sendo assim, entendo que a planilha de custos e formação de preços também deve ser enviada. **Resposta 16/04/2021 16:26:23** Correto! A planilha de custos e formação de preços deverá ser encaminhada na forma estabelecida pelo item 5.1 do Edital, nos termos do art. 26 do Decreto 10.024/2019. Após o encerramento da etapa de lances (em que se presume terem sido ofertados preços inferiores ao valor da proposta inicialmente cadastrada), deverá a empresa melhor classificada adequar sua proposta ao último lance ofertado e enviá-la, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, conforme fixado pelo Edital. O estabelecimento dessa regra segue o disposto nos arts. 38 e 43, § 5º, do Decreto 10.024/2019.

11.16. **16º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 16/04/2021 16:26:46** O item 12.3.3. traz em seu texto que "A Licitante deverá comprovar experiência na prestação de serviços nos padrões de qualidade e maturidade comuns de mercado, tais como: PMBOK, COBIT, ITIL, COSO, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 38500 e ISO/IEC 31000." Já no item 4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho, subitem 4.14.5, consta a informação "Todos os serviços de apoio à Gestão de Serviços - ITEM 2 deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na biblioteca Information Technology Infrastructure Library - ITIL, em sua Versão 3 ou superior, COBIT e na norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000." Entendemos que a exigência do item 12.3.3. se refere somente ao item 1 "Planejamento e Governança de TIC", está correto o nosso entendimento? **Resposta 16/04/2021 16:26:46** O entendimento não está correto. No item 12.3.3 a lista de padrões de qualidade e maturidade de mercado é exemplificativa e devem ser aplicados a cada item no que couberem em relação ao objeto do item. Não são específicos do item 1 - Planejamento e Governança de TIC. Nos itens 4.14.4 e 4.14.5 do Termo de Referência há exemplos de padrões (boas práticas) referentes ao objeto de cada item.



Documento assinado eletronicamente por **RAPHAEL ZERLOTTINI DOS REIS, Analista em TI**, em 03/05/2021, às 14:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput e § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#), embasado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria MEC nº 1.042, de 5 de novembro de 2015](#), respaldado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria/FNDE nº 83, de 29 de fevereiro de 2016](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO ALVES CUNHA, Coordenador(a)-Geral de Governança de TI**, em 03/05/2021, às 14:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput e § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#), embasado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria MEC nº 1.042, de 5 de novembro de 2015](#), respaldado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria/FNDE nº 83, de 29 de fevereiro de 2016](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://www.fnde.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2344368** e o código CRC **8F7410B5**.