



Governo do Distrito Federal
Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil

Núcleo de Tecnologia da Informação

Relatório Nº 7/2025 – NOVACAP/PRES/NTI

Brasília, 25 de junho de 2025.

Assunto: Análise de Proposta e Qualificação Técnica em Processo Licitatório - NOVACAP/PRES/NTI nº 002/2025.

À Presidência (PRES), com vistas ao Núcleo de Licitação (NLC),

1. INTRODUÇÃO

1.1. Este relatório apresenta o resultado da análise técnica da documentação apresentada pela empresa ENGESOFTWARE TECNOLOGIA S.A., no âmbito do Processo Licitatório NOVACAP/PRES/NTI nº 002/2025, cujo objeto é a contratação de serviços Contratação de empresa especializada, mediante Sistema de Registro de Preço, na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta NOVACAP, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO

2.1. O Termo de Referência desta licitação estabelece requisitos técnicos mandatórios para a qualificação das licitantes, conforme detalhado a seguir:

34.8. Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (ITSM):

Deve atender aos seguintes processos ITIL: Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Ativos, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviços e Gerenciamento de Catálogo de Serviços.

34.14. Comprovação de Serviços: Os atestados devem demonstrar a execução dos seguintes serviços:

34.14.1.1. Serviços de 1º e 2º nível: Implantação de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) com atendimento remoto ou presencial, utilizando processos ITIL (Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Nível de Serviço e Requisição de Serviços), alertas com tratamento de incidentes de rede (metodologia ITIL) e atendimento de Nível de Serviço (SLA).

34.14.1.2. Abrangência de Usuários: Comprovar atendimento para no mínimo 50% do total de usuários do contratante.

34.14.1.3. Qualidade da Entrega: Comprovação da qualidade dos serviços por meio de processos estruturados e certificados (certificação de mercado válida ou artefatos de processos de entrega de serviços).

34.14.1.4. Operações e Monitoramento (NOC/SOC): Prestação de serviços de operações e monitoramento remoto e de segurança, NOC/SOC 24x7x365 de modo proativo, incluindo ferramenta de observabilidade APM (com nome da ferramenta).

34.14.1.5. DevSecOps: Experiência com práticas DevSecOps, incluindo análises estática e dinâmica de código no pipeline de CI/CD para identificar e corrigir falhas de segurança pré-produção.

34.14.1.6. ElasticSearch: Experiência na utilização da ferramenta ElasticSearch para otimização de consultas e buscas em tempo real, com escalabilidade integrada a sistemas de dados.

34.14.1.7. Localidades: Prestação de serviços em, no mínimo, 7 localidades distribuídas no mesmo contrato.

34.14.1.8. Gestão de Projetos: Gestão de Projetos com profissional certificado PMP, demonstrando por artefatos gerados e ordens de serviço (com requisitos funcionais, mensuração e evidências de entregas).

34.14.1.9. Gestão de Segurança da Informação: Gestão de Segurança da Informação, demonstrando por artefatos gerados e ordens de serviço a execução de análise de incidentes, monitoramento, acompanhamento e análise preliminar de incidentes, realizada por profissional certificado CISSP ou ISO/IEC 27001 INFORMATION SECURITY LEAD AUDITOR.

34.14.1.10. Redes: Administração, Configuração de Switches CORE e Acesso.

34.14.1.11. Rede Sem Fio: Administração e configuração de solução de rede sem fio com controladora e software de gestão de ativos.

34.14.1.12. Storage: Administração e Configuração de solução de storage com switch SAN.

34.14.1.13. Backup: Administração e configuração de soluções de backup de mercado.

34.14.1.14. Banco de Dados: Instalação, configuração, operação, manutenção e suporte de servidores de banco de dados (PostgreSQL 9.4+, MySQL 15.1+, SQLite 10.3+, PostGIS 2.5+, Microsoft SQL Server 2019).

34.14.1.15. Sistemas Operacionais: Instalação, configuração e sustentação de Sistemas Operacionais servidores Microsoft Windows Server 2019+ e Linux.

34.14.1.16. Active Directory: Administração, configuração, suporte e integração do serviço de diretório Microsoft Active Directory ou posterior.

34.14.1.17. Virtualização: Serviço de administração, configuração, operação, manutenção e suporte de ambiente virtualizado VMware ESXi 6.0 ou superior.

34.14.1.18. Multicloud: Administração e gestão de ambiente multicloud.

34.14.1.19. NOC (24x7): Capacidade de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura em um Centro de Operações de Rede (NOC) 24x7, incluindo diagnóstico de aplicações, suporte e configuração de módulos de Monitoramento de Desempenho de Aplicações e hiper automação da Infraestrutura de TIC com Inteligência Artificial, operação assistida e análise de causa raiz.

34.14.1.20. Firewall: Gerenciamento de Firewall e Web Application Firewall com instalação, configuração, administração.

2.2. A licitante encaminhou, como parte da documentação de habilitação técnica, um conjunto composto por onze atestados. O conteúdo dessas pastas foi integralmente analisado e sistematizado, utilizado como base para consolidação dos resultados apresentados neste relatório.

3. ITENS TÉCNICOS NÃO ATENDIDOS

3.1. A análise da documentação técnica revelou que a licitante não demonstrou atendimento a diversos requisitos obrigatórios do Termo de Referência.

3.2. Os pontos de não conformidade identificados referem-se a exigências expressas no item 34.14 e seus subitens, cuja comprovação é indispensável para a habilitação técnica no certame. A seguir, detalham-se os itens não atendidos e as respectivas justificativas:

Item	Descrição	Constatação
------	-----------	-------------

34.14.1.3	Comprovar a qualidade da entrega de seus serviços por meio de processos estruturados e certificados; a comprovação poderá ser realizada por meio de certificação de mercado válida ou comprovação por meio de artefatos de seus processos de entrega de serviços.	Não foram apresentados certificados de qualidade (ISO, CMMI, MPS.BR ou similares) válidos, tampouco artefatos de processos internos que comprovem a existência de práticas de gestão da qualidade, metodologias ou procedimentos formalizados.
34.14.1.4	Prestação de serviços de operações e monitoramento remoto e de segurança, NOC em regime 24 horas por 7 dias na semana e 365 dias por ano de modo proativo, incluindo ferramenta de observabilidade – APM, informando o nome da ferramenta.	Ausência completa de qualquer menção a operação de NOC, bem como de ferramentas de APM.
34.14.1.5	A experiência com práticas de DevSecOps deve incluir a realização de análises estática e dinâmica de código no pipeline de CI/CD, com o objetivo de identificar e corrigir falhas de segurança antes da liberação do código para produção.	Não há qualquer evidência de adoção de práticas de DevSecOps, integração contínua (CI/CD), pipelines automatizados ou análises de segurança no ciclo de desenvolvimento.
34.14.1.6	Deve-se evidenciar experiência na utilização da ferramenta Elasticsearch para otimização de consultas e buscas em tempo real, com escalabilidade integrada a sistemas de dados para facilitar a análise de múltiplas fontes.	Não consta qualquer referência ao uso de Elasticsearch, nem qualquer documentação, contrato, projeto, relatório técnico ou evidência que comprove sua utilização, implantação ou operação nas condições solicitadas nesse item.
34.14.1.8	Gestão de Projetos com profissional certificado PMP, demonstrando através de artefatos gerados e ordens de serviços abertas no mínimo especificando os requisitos funcionais da demanda, bem como sua mensuração e as evidências de entregas dos produtos gerados, devidamente assinados.	Não foi apresentada documentação que comprove a gestão de projetos, não menciona profissional PMP nem artefatos de projeto (planos, ordens de serviço) assinados por PMP
34.14.1.9	Gestão de Segurança da Informação, demonstrando através de artefatos gerados e ordens de serviços abertas comprovando a execução de pelo menos a análise de incidentes, monitoramento, acompanhamento dos incidentes e análise preliminar de incidentes, realizada por profissional certificado CISSP ou ISO/IEC 27001 INFORMATION SECURITY LEAD AUDITOR, devidamente assinados.	Ausência de relatórios, dashboards, painéis ou documentos que evidenciem o acompanhamento de indicadores de nível de serviço. Ausência de certificação CISSP ou ISO/IEC 27001 Lead Auditor e respectivos relatórios assinados.

34.14.1.14	Serviço de instalação, configuração, operação, manutenção e suporte de servidores de banco de dados, com os requisitos mínimos: PostgreSQL Versão 9.4 ou superior, MySQL 15.1 ou superior, SQLite 10.3 ou superior, PostGis 2.5 ou superior e Microsoft SQL Server 2019.	Alguns atestados cita nominalmente os bancos de dados Oracle, PostgreSQL e SQL Server, porém não informa as versões utilizadas, o que impossibilita aferir o atendimento à exigência mínima. Além disso, não há qualquer menção à utilização de MySQL, SQLite e PostGIS.
34.14.1.15	Serviço de instalação, configuração e sustentação de Sistemas Operacionais servidores Microsoft Windows Server 2019 ou superior e Linux.	As referências aos sistemas operacionais constam com suas versões antigas, não atendendo ao requerido no item.
34.14.1.18	Administração e gestão de ambiente multicloud.	Não há qualquer menção nas páginas analisadas sobre administração, operação ou suporte de ambientes multicloud.
34.14.1.19	Deve-se comprovar a capacidade de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura em um Centro de Operações de Rede (NOC), com regime de atendimento 24x7, incluindo diagnóstico de aplicações, fornecimento, suporte e configuração de módulos de Monitoramento de Desempenho de Aplicações e de hiperautomação da Infraestrutura de TIC, com Inteligência Artificial, operação assistida e análise de causa raiz.	Ausência de menção à operação de NOC, regime de atendimento 24x7, hiperautomação, inteligência artificial, operação assistida, monitoramento avançado ou análise de causa raiz.
34.14.1.20	Serviço de gerenciamento de Firewall e Web Application Firewall (WAF) com instalação, configuração e administração.	O atestado não apresenta qualquer menção a atividades de instalação, administração, configuração ou operação Web Application Firewall convencional (WAF).

3.3. Ressalta-se que, embora dois dos atestados apresentados não estejam devidamente assinados, optou-se por realizar a análise técnica de seus conteúdos, com foco na avaliação das informações ali declaradas.

3.4. A decisão de proceder com a análise, mesmo na ausência de assinatura nos atestados do BB Tecnologia e Serviços, decorre do compromisso com a busca pela verdade material e pela completa aferição técnica dos documentos apresentados. Importa destacar, contudo, que a ausência de assinatura compromete a validade formal e jurídica desses documentos, ensejando sua desconsideração para fins de comprovação da capacidade técnica. Além disso, um dos o atestados não assinado apresentou tempo de execução inferior ao mínimo exigido no Termo de Referência, que estabelece a necessidade de comprovação de, no mínimo, 12 (doze) meses de prestação dos serviços, item 34.5 do Termo de Referência, o que também compromete sua aptidão para atendimento aos requisitos. Ainda assim, para efeito desta análise técnica, todos os documentos foram avaliados integralmente em seus aspectos de conteúdo.

4. PROPOSTA DE PREÇOS

34.15. Requisitos de apresentação da proposta de preços:

34.15.1. A Licitante deverá apresentar proposta de preços conforme modelo disponível no Anexo X deste instrumento.

34.15.2. A proposta de preços deverá estar acompanhada das respectivas planilhas, composições de custos unitários, documentos que comprovem a descrição dos serviços, bem como:

a) Declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço;

b) Comprovante da realização da vistoria previa, caso tenha sido feita.

34.15.3. No valor da proposta de preços deverão estar incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos a/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, para fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

34.15.4. A proposta de preços terá a validade de 120 (cento e vinte) dias a partir da sua apresentação.

5. ANÁLISE DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

5.1. A empresa ENGESOFTWARE TECNOLOGIA S.A. apresentou proposta de preços formalmente assinada, em conformidade com o modelo do Anexo X do Termo de Referência, contendo os valores globais e unitários por perfil e por item de serviço. Contudo, não entregou a planilha em formato editável (.xlsx), impossibilitando a verificação dos cálculos.

5.2. Constata-se que a proposta não incluiu a Declaração de Vistoria (Anexo XIV), documento cuja apresentação é exigida pelo Termo de Referência nos itens 34.17.3 ("Anexo XIV – Declaração de Vistoria, caso tenha sido feita") e 34.15.2 b) ("Comprovante da realização da vistoria prévia, caso tenha sido feita"). Na ausência dessa declaração, permanece a presunção de que o licitante não tomou conhecimento formal das condições locais, o que pode resultar em desclassificação da proposta.

5.3. Também não foi possível verificar em sua composição de custos o detalhamento dos custos operacionais com softwares, licenças, ferramentas tecnológicas e serviços auxiliares, apesar do Termo de Referência prever a utilização de ferramentas específicas (ITSM, Monitoramento NOC com APM), mesmo a licitante tendo apresentado uma ferramenta de mercado, assim como não foi observado valores para uniformes, também requerido pelo Termo de Referência.

5.4. Da mesma forma não foi localizada a declaração do regime tributário adotado pela empresa e a ausência de justificativa para a alíquota de ISS eventualmente utilizada e da comprovação de enquadramento legal para a aplicação da desoneração de INSS (alíquota de 3,08%).

5.5. Além disso, constata-se que a proposta apresenta três perfis cujo fator K excede o limite máximo de 3,00 previsto no Termo de Referência: nos Itens 1, o perfil TECSUP-01 (Técnico de Suporte Júnior) com K = 3,40 e TECSUP-02 (Técnico de Suporte Pleno) com K = 3,08, e no Item 3, o perfil TECRED-02 (Técnico de Rede Pleno) com K = 3,09.

5.6. Conforme o Anexo XI, item 2.2 do TR, "admite-se a adoção de outro valor [de K], desde que não seja superior a 3; valores acima desse limite devem ser objeto de diligência e análise pormenorizada dos componentes ou das causas que levaram ao avanço do limite estabelecido como referência".

5.7. Em face das inconformidades apontadas — ausência da planilha editável, da Declaração de Vistoria (Anexo XIV), do detalhamento de custos operacionais e de uniformes, da informação sobre regime tributário e justificativa das alíquotas de ISS e INSS, bem como dos perfis com fator K acima do limite de 3,00 — a proposta da ENGESOFTWARE S.A. não atende integralmente às exigências do Termo de Referência.

6. CONCLUSÃO

- 6.1. Diante do exposto, após a análise minuciosa dos artefatos apresentados pela licitante referentes aos itens de qualificação técnica previstos no Termo de Referência, verificou-se que não foram comprovados diversos requisitos essenciais, especialmente os constantes dos itens 34.14.1.3, 34.14.1.4, 34.14.1.5, 34.14.1.6, 34.14.1.8, 34.14.1.9, 34.14.1.14, 34.14.1.15, 34.14.1.18, 34.14.1.19, 34.14.1.20.
- 6.2. No que se refere à proposta de preços, constatou-se o descumprimento de exigências formais e técnicas estabelecidas no Termo de Referência, como a ausência da planilha de preços em formato editável, da Declaração de Vistoria (Anexo XIV), da declaração de regime tributário, bem como da justificativa das alíquotas de ISS e da desoneração do INSS aplicadas. Também foram identificados perfis profissionais com fator K acima do limite máximo permitido (3,00), sem que tenha sido apresentada justificativa técnica ou detalhamento dos custos que fundamentassem tal extrapolação, conforme prevê o Anexo XI do Termo de Referência.
- 6.3. Embora exista, de fato, a possibilidade de realização de diligências pela Administração, em alguns atestados, conforme previsto no Acórdão nº 1923/2013 do Tribunal de Contas da União, tal prerrogativa limita-se à correção de erros materiais ou ao esclarecimento de dúvidas pontuais por parte da equipe de planejamento, e não pode ser aplicada para suprir a ausência de comprovações técnicas substanciais ou substituir documentos obrigatórios não apresentados.
- 6.4. Diante do exposto, resta claramente configurada a inabilitação da empresa ENGESOFTWARE TECNOLOGIA S.A., tanto por não atender aos requisitos de qualificação técnica quanto por não cumprir integralmente as exigências relativas à proposta de preços, conforme previsto no Termo de Referência e nas normas aplicáveis.
- 6.5. Recomenda-se, portanto:
- 6.6. A inabilitação da empresa ENGESOFTWARE TECNOLOGIA S.A. no critério de qualificação técnica e na análise da proposta de preços
- 6.7. A continuidade da análise das demais propostas classificadas, garantindo-se estrita observância aos princípios da legalidade, vinculação ao instrumento convocatório, isonomia, competitividade e julgamento objetivo.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **VICTOR FERNANDES VITALINO COIMBRA - Matr.0973389-2, Chefe do Núcleo de Tecnologia da Informação**, em 25/06/2025, às 11:19, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=174362843)
verificador= **174362843** código CRC= **9B457FB0**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
Setor de Áreas Públicas - Lote B - Bairro Guará - CEP 70075-900 - DF
Telefone(s):
Sítio - www.novacap.df.gov.br