



**ILMO. SR. PREGOEIRO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA**

**Ref: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 67/2020**

A **HITSS DO BRASIL SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA.**, CNPJ n.º 11.168.199/0001-88, com sede na Avenida Presidente Vargas n.º 1.012 – 8º andar, Centro, Rio de Janeiro - RJ, por seu representante legal infra-assinado, vem, respeitosamente, à presença desse i. Pregoeiro, apresentar **PEDIDO DE ALTERAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO EM REFERÊNCIA**, que, em caso de indeferimento, seja recebido com efeito de Impugnação, pelos fatos e fundamentos que passa a expor:

Pretendendo uma melhor adequação do presente instrumento convocatório ao sistema normativo vigente e aos seus princípios específicos e não específicos que regem os certames e os contratos administrativos, passamos a destacar alguns pontos do documento em referência.

#### **I – INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO, ITEM 7.7.1.3, “e” e “f”: DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

Vejamos como determina o Edital, nos itens acima mencionados:

- “e) Só serão aceitos atestados que comprovem a execução dos serviços durante, no mínimo, um ano, deixando explícita a satisfação dos respectivos contratantes.
- f) Não será considerada a soma de atestados para comprovar os quantitativos de 200 municípios, 7.500 usuários e 10.000 chamados/mês, posto que tais exigências visam comprovar a dimensão e complexidade do serviço e não a quantidade de serviços já executados. Em outras palavras, não se precisa da mesma capacidade operacional para atender diversos pequenos contratos sucessivos que para atender um ou mais contratos de grande volume e complexidade operacional”.

É sabido que, por meio do atestado de Capacidade Técnica, a Administração Pública visa a garantir e assegurar de que a empresa licitante, vencedora do certame, é apta ao desempenho do objeto a ser contratado. Os atestados destinam-se a afastar da competição apenas as empresas que não possuam condições operacionais de executar o objeto licitado.



Entretanto, não se pode, sem ferir a Constituição, estabelecer exigências que ultrapassem o razoável, prejudicando a competitividade do certame. Vejamos como a Constituição Federal dispõe sobre o tema:

“Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

(...)

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, **o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações**”. (Grifamos)

Assim, as exigências editalícias quanto à demonstração da referida qualificação extrapolam a razoabilidade, passado a exigir atestados que comprove 01 (um) ano de experiência, quando se trata de um contrato que terá vigência de 12 meses, nos termos do item 14.6 do Edital.

Esse mesmo raciocínio se aplica às exigências do item 7.7.1.3, alínea “f”, nos quantitativos e exigências prazidos por ela.

A forma e conteúdo desta demonstração de qualificação técnica deve seguir parâmetros de razoabilidade e não uma aplicação equivocada do disposto do item 10.6, “b”, da Instrução Normativa 05/2017-MPOG.

O TCU já se manifestou acertadamente quanto a questão e proferiu diversas decisões, inclusive sumuladas, a respeito do tema, quando teve oportunidade de fixar o quantitativo máximo de 50% de comprovação do que se encontra exigido no Edital.

Vide, por exemplo, Informativo do TCU nº 104, sobre licitações e contratos:

“Representação formulada por empresa acusou possíveis irregularidades no edital da Tomada de Preços n. 05/2011, do tipo técnica e preço, promovida pelo Conselho



Regional de Corretores de Imóveis da 2ª Região – Creci/SP, que tem por objeto a contratação de serviços de elaboração de projetos de execução da obra de reforma e adaptação da sede da entidade. O relator, em consonância com a unidade técnica, considerou configurada ilicitude nos requisitos para demonstração de capacitação técnica das licitantes. O edital exigiu a apresentação de dois atestados ou declarações de capacidade técnica, (...). Ressaltou que a jurisprudência do Tribunal aponta no sentido de que “a Administração Pública deve se abster de estabelecer número mínimo de atestados de capacidade técnica, a não ser que a especificidade do objeto o recomende, situação em que os motivos de fato e de direito deverão estar devidamente explicitados no processo administrativo da licitação”. Asseverou que, no caso concreto, tal circunstância não restou evidenciada. (...) Também por esse motivo, ao endossar proposta do relator, decidiu o Tribunal: I) fixar prazo ao Creci/SP para que adote providências com vistas a anular a Tomada de Preços n. 05/2011; II) determinar ao Creci/SP que **“abstenha-se de exigir número mínimo de atestados de capacidade técnica, bem como a fixação de quantitativo mínimo nesses atestados superior a 50% (...) dos quantitativos dos bens e serviços que se pretende contratar**, a não ser que a especificidade do objeto o recomende, situação em que os motivos de fato e de direito deverão estar devidamente explicitados no processo administrativo da licitação”. Precedentes mencionados: Acórdãos ns. 3.157/2004, da 1ª Câmara, 124/2002, 1.937/2003, 1.341/2006, 2.143/2007, 1.557/2009, 534/2011, 1.695/2011, e 737/2012, do Plenário. Acórdão n.º 1.052/2012-Plenário, TC 004.871/2012-0, rel. Min. Marcos Bemquerer Costa, 2.5.2012”. Grifamos

Sendo assim, solicitamos que esse i. órgão acate nosso pleito, uma vez que somente assim estará de fato estabelecendo critérios legítimos e legais para a qualificação técnica das empresas interessadas em participar do certame, não somente ampliando a competição como garantindo a isonomia entre as proponentes e a possibilidade de melhor contratação pela Administração Pública.

“SÚMULA Nº 263: Para a comprovação da capacidade técnico-operacional das licitantes, e desde que limitada, simultaneamente, às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto a ser contratado, é legal a exigência de comprovação da execução de quantitativos mínimos em obras ou serviços com características semelhantes, devendo essa exigência guardar proporção com a dimensão e a complexidade do objeto a ser executado.” (grifo nosso)



Assim, como critério da aludida proporcionalidade mencionada na Súmula 263, o TCU estabeleceu que o percentual de 50% do objeto da contratação e do prazo contratual (Acórdãos 2.215/2008, 1.284/2003 e 2.088/2004) e o contrato terá vigência de 12 meses, solicitamos a revisão do item 7.7.1.3 do Edital para adequá-lo à orientação do mencionado Tribunal.

## **II – INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO, ITEM 14.8: DA IMPOSSIBILIDADE DE SUBCONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS**

Conforme se lê do mencionado item, verifica-se que não será permitida a subcontratação, mesmo se tratando se objeto de alta complexidade e da grande dimensão do serviço objeto deste edital. Entretanto, as peculiaridades do certame em referência demonstra que a permissão da subcontratação é fundamental, ao menos para prestação de serviço de campo (N2) visto a granularidade dos municípios necessários para cobertura do atendimento com time próprio.

Tal vedação, nos termos que ora se encontra prevista, inviabiliza a participação de empresas que tem capacidade de atender ao edital, porém não tem funcionários contratados em todas as localidades exigidas no edital.

Com base nisso, solicitamos a alteração do Edital para nele incluir a possibilidade de subcontratação pelo ente privado.

Assim, importante trazer a colação o art. 72 da Lei 8.666/1993

“Art. 72. O contratado, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar partes da obra, serviço ou fornecimento, até o limite admitido, em cada caso, pela Administração.”

A lei assegura à Administração a possibilidade de permitir ao particular que venha com ela celebrar contrato, subcontratar partes dos serviços, quando estes se mostram complexos, envolvendo saberes e serviços de várias naturezas, como é o caso do Edital em referência.

O renomado administrativista, MARÇAL JUSTEN FILHO, assim cuidou da subcontratação:



“A escolha da Administração deve ser orientada pelos princípios que regem a atividade privada. Se, na iniciativa privada, prevalece a subcontratação na execução de certas prestações, o ato convocatório deverá albergar permissão para que idênticos procedimentos sejam adotados na execução do contrato administrativo. Assim se impõe porque, estabelecendo regras diversas das práticas entre os particulares, a Administração reduziria a competitividade do certame. É óbvio que se pressupõe, em todas as hipóteses, que a Administração comprove se as práticas usuais adotadas pela iniciativa privada são adequadas para satisfazer ao interesse público.” (Comentários a Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 5ª edição, pág. 533.)

Dessa maneira, na presente licitação, não existe razão para a o Tribunal de Justiça da Bahia vedar a subcontratação, eis que, na subcontratação, não ocorre a cessão do objeto do contrato, mas, sim, a execução, permanecendo, portanto, inalterável o vínculo direto e imediato entre esta e a Administração Pública.

Quanto a isso já estabeleceu outro renomado administrativista, DIÓGENES GASPARINI. Vejamos:

“O contratado, por exemplo, subcontrata com um terceiro (escolhido se qualquer interferência da contratante) a execução das fundações e do sistemas hidráulico e elétrico de um edifício público. Embora seja assim continua respondendo, perante a contratante, pela execução do objeto do contrato como um todo. Desse modo, a Administração Pública contratante não se relaciona, nem tem por que, com o subcontratado. Qualquer problema surgido, relacionado com os objetos das subcontratações, é solucionado entre o contratado e o subcontratado (...).” (Direito Administrativo, Editora Saraiva, 7ª edição, 2002, p. 564).

A partir disso e após analisar o objeto do certame em referência, cuja extensão é significativa, em termos de locais de prestação de serviço, pode-se constatar que alguns dos serviços que compõem a prestação devida podem ser desempenhados por outras empresas, sem que isso acarrete qualquer prejuízo à Administração, mas, ao contrário, disso, a beneficie, pois a competitividade será incrementada, aumentando-se a chance de obtenção da proposta mais vantajosa. Ademais, certo é que a responsabilidade pela execução dos serviços subcontratados recairá, exclusivamente, sobre a empresa Contratada.

Importante ressaltar que a ora Impugnante tem notória especialização no ramo objeto da presente licitação, e essa vedação à contratação a afastaria do certame, o que não contribui positivamente para a



respectiva competitividade, especialmente num contexto em que não se verifica motivos para se vedar a subcontratação, eis que não estão em jogo serviços que só possam ser executados pela pessoa da Contratada. Logo, não poderia o TJ-BA vedar a subcontratação de parte do serviço licitado, sem apresentar justificativa plausível para o ato.

### **III – TERMO DE REFERÊNCIA, ITEM 13.3.1: IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Conforme item 13.3.1 do Termo de Referência, foi estabelecido prazo de até 15 dias corridos, contados da assinatura do contrato, para a iniciação dos serviços.

No entanto, é cediço que tal prazo é inexequível, bem como não se demonstra adequado à complexidade do objeto e segurança contratual que se pretende obter.

A fim de se respeitar a razoabilidade e a boa fé objetiva do presente certame – visto que do contrário, as licitantes incorrerão em grave e desproporcionado risco de penalidades contratuais –, faz-se necessária a dilação de tal prazo dentro de parâmetros revestidos de razoabilidade e proporcionalidade.

Desta feita, é imperioso que o atual prazo seja revisto, de modo a tornar plenamente exequível o futuro Contrato. Portanto, não prever prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias para o início da execução do serviço significa aumentar abrupta e desnecessariamente os riscos de penalidades para o particular quando da contratação dos serviços, o que além de acarretar uma maior oneração para a Administração Pública sob a forma de repasse financeiro nas propostas a serem apresentadas, configura-se como uma regra que foge às inteiras da razoabilidade e da comutatividade contratual que se pretende com a licitação. Ademais, há que se cogitar os sérios riscos de aplicação de outras penalidades contratuais, inclusive as decorrentes da hipótese de rescisão do contrato, cujo risco imensurável poderá afastar deste Certame os eventuais interessados.

Tal alteração se faz necessária tendo em vista que a estipulação de prazo diverso do que se propõe nesta missiva pode ensejar a aplicação de penalidades injustas à Contratada, devendo-se destacar, ainda, que o serviço de tecnologia da informação a ser prestado envolve alta e complexa tecnológica e de demanda não sendo razoável prazo tão ínfimo, conforme determina a regra editalícia que ora se impugna.

Há que se salientar ainda a quantidade estimada de 20.000 chamados mensais, e a prestação dos serviços de atendimento de 1º e 2º níveis, com a criação e manutenção da estrutura de atendimento, tanto nas dependências da CONTRATADA e da CONTRATANTE o prazo de 15 dias corridos é inexequível para tal volume de trabalho de início desde contrato.



Desta feita, considerando que o prazo atualmente previsto no Instrumento Convocatório é ínfimo e inatingível, esta licitante vem por esta requerer prazo não inferior a 90 (noventa) dias para que seja implantado o serviço demandado relativo ao objeto da presente licitação.

#### **IV - DA IMPRERIOSA NECESSIDADE DE CLARA DEFINIÇÃO DO OBJETO: QUESTIONAMENTOS TÉCNICOS**

Em observância ao Princípio da Vinculação ao Instrumento Convocatório, e de modo que se possa apresentar a melhor proposta de acordo com os interesses do TJ-BA, apresentamos o questionamento abaixo, de modo que a presente licitação esteja em acordo com a estrita Legalidade.

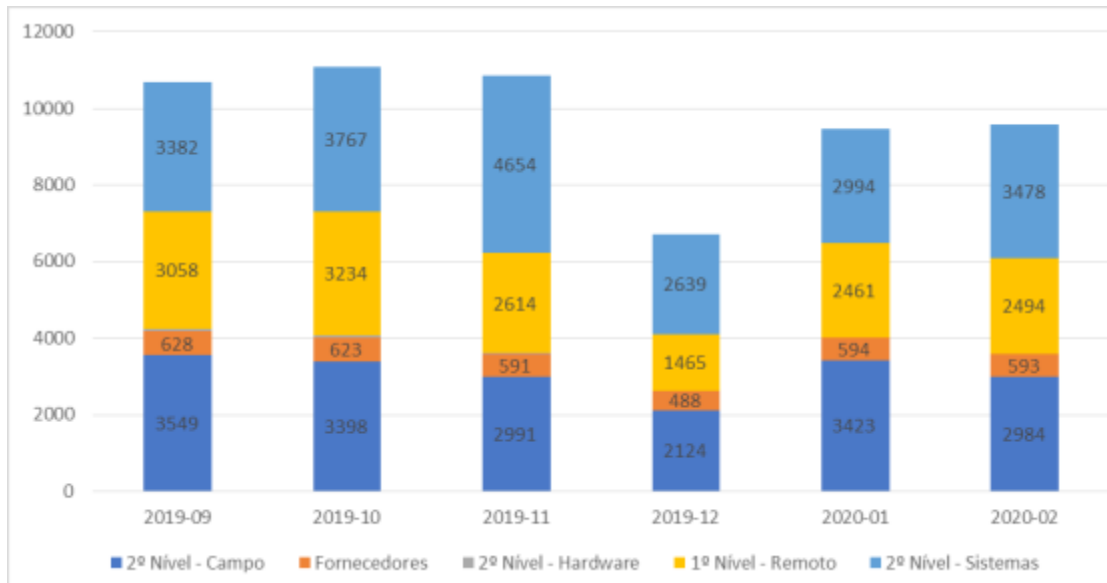
O Ato convocatório deve ser claro e objetivo, de forma a não ensejar dúvidas que possam comprometer e ferir o Princípio da Igualdade, que deve prevalecer a todos os licitantes. Neste sentido, é necessária a alteração do ato convocatório de forma a definir de forma clara, visando à elaboração de uma correta proposta, faz-se necessário o esclarecimento quanto aos itens em comento:

- 1) O item 12.2 Local da Central de Atendimento do edital exige que "Os serviços de atendimento remoto serão prestados pela CONTRATADA nas suas próprias instalações, cabendo à mesma providenciar pessoal, instalações físicas e recursos técnicos para viabilizar a execução". Entretanto, no mesmo item descreve que "...Independentemente da equipe técnica acima referenciada, determinados profissionais deverão desempenhar suas funções temporária ou permanentemente na sede do CONTRATANTE..." o que torna o entendimento difícil em relação ao que o Tribunal irá exigir da Licitante e também dos eventuais custos que a Licitante terá no futuro contrato e, desta forma, inviabilizando o correto dimensionamento dos custos inerentes ao cumprimento do edital e o melhor valor a ser ofertado na disputa de lances. Entendemos que é de suma importância que o Tribunal descreva claramente de qual local exato que a licitante deverá prestar o serviço desse edital de forma a permitir ampla competitividade e melhor economicidade para o Tribunal. Desta forma entendemos que o melhor local será o atendimento nas dependências da Licitante e envio de técnicos nas dependências do Tribunal apenas para os chamados que necessitem atendimento presencial. Está correto nosso entendimento?
- 2) No edital é exigido que os técnicos de 1º nível deverão ter necessariamente a certificação Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate ou equivalente. Solicitamos esclarecimentos sobre quais certificações o Tribunal entende serem equivalentes.



- 3) Solicitamos esclarecimentos em relação ao preposto a ser alocado no contrato. É correto afirmar que o preposto a ser alocado pela Contratada deverá ser disponibilizado de forma exclusiva para o contrato? Se sim, deverá ficar alocado nas dependências da Contratada? Favor esclarecer esse ponto.
  
- 4) Entendemos que a Central de Atendimento deverá ser nas dependências da Contratante, sendo que a ferramenta de chamados e chatbot serão fornecidas pelo Contratante, está correto o entendimento? Além disso, entendemos também que qualquer manutenção, suporte, indisponibilidade das soluções ofertadas pela contratante não caberá, está correto o entendimento? Se sim qual será o tratamento dado por eventuais falhas nos SLAs de atendimento que forem causados por problemas nas soluções ofertadas pela contratante?
  
- 5) Nos gráficos apresentados na página 54 do edital “Total de chamados abertos por período e por canal de atendimento “ , os chamados classificados como “Auto Serviço (WEB)” apontados são passíveis de atendimento pelos atendentes da Contratada. O termo “Auto Serviço (WEB)” significa apenas que o chamado foi aberto pelo usuário via ferramenta WEB e não que o próprio usuário resolveu através de uma FAQ por exemplo. Está correto o entendimento? Caso contrário, favor descrever o entendimento correto que a licitante precisa seguir.
  
- 6) No que se refere ao 1º gráfico históricos de atendimentos remotos e presenciais no ambiente do TJ-BA (gráfico abaixo recortado do edital), podemos afirmar que:





a) Quantidade de Chamados da 1ª barra da esquerda para a direita, contém as quantidades abaixo, está correto nosso entendimento?

- i. 3382 = 2º Nível – Sistemas
- ii. 3058 = 1º Nível – Remoto
- iii. 628 = Fornecedores
- iv. 3549 = 2º Nível – Campo

b) Ainda sobre o gráfico acima e o histórico de chamados, os chamados classificados como “Fornecedores” exigem acompanhamento presencial de técnicos da contratada? Gentileza detalhar a atuação nesta classificação.

c) Ainda sobre o gráfico acima e o histórico de chamados, entendemos que nos chamados de “Sistemas” a Contratada atuará conforme treinamento e base de conhecimento oferecidas pela Contratante no que se refere aos sistemas internos do Tribunal. Além disso, entendemos que não é escopo dessa contratação serviços de desenvolvimento em qualquer tipo de software ou sistema. Está correto o entendimento?

7) No que se refere as tabelas “Quantidade de chamados solucionados por polo (incluindo as respectivas comarcas satélites)” das páginas 3 e 4 do documento “PE67-2020-SERVICE-DESK-2”, faz-se necessário para o perfeito dimensionamento de custos e operação o fornecimento do



detalhamento desses chamados (Exemplo: 1º nível remoto, 2º nível campo etc, incluindo a divisão por comarca satélite). Sem este detalhamento o licitante não tem como dimensionar os custos da operação envolvidos para este atendimento. Solicitamos que seja esclarecido esse ponto e divulgado para todos licitantes. Poderiam nos esclarecer?

- 8) Existe exigência de técnicos residentes em alguma localidade? Se sim, quais?
- 9) Entendemos que a Contratante fornecerá toda infraestrutura necessária a execução dos serviços aos profissionais alocados em suas dependências. Está coreto o entendimento?
- 10) A Contratada deverá fornecer algum tipo de ferramenta específica aos técnicos de campo? (Ex: notebook, mala de ferramentas etc).
- 11) Para o perfeito dimensionamento dos custos operacionais envolvidos no atendimento desse edital, é de suma importância que seja fornecida a quantidade de usuários e equipamentos por localidade? (polo e satélite). Solicitamos esclarecer esses quantitativos para o perfeito dimensionamento do futuro contrato?
- 12) O edital descreve a atividade de Gestão de Ativos, porém em nenhuma das suas páginas e ou anexos, detalha o escopo desse serviço. Novamente é de suma importância que o detalhamento completo dos serviços exigidos sejam informados aos licitantes para que todos tenham as mesmas informações para saberem os eventuais custos na operação do futuro contrato. Deixando assim a condição de competição em igualdade entre todos os licitantes. Solicitamos detalhamento do escopo do serviço de Gestão de Ativos.
- 13) Entendemos que a ferramenta de gestão de ativos será fornecida pela contratante. Está correto o entendimento?
- 14) No que se refere as equipes móveis, existe uma volumetria específica para estas equipes que possa ser fornecida?



## DA CONCLUSÃO E DO PEDIDO

Ante o exposto, a fim de garantir o caráter equânime e competitivo da licitação, bem como a aplicação dos princípios norteadores do procedimento licitatório, requer a alteração do instrumento convocatório em análise, nos moldes propostos acima, atribuindo-se efeito suspensivo, de acordo com o disposto na legislação vigente e, requeremos, assim, que a ela seja dado o devido PROVIMENTO.

Brasília, 21 de dezembro de 2020.

---

Odélio de Melo Horta Filho  
Gerente Executivo de Vendas  
[odelio.filho@globalhitss.com.br](mailto:odelio.filho@globalhitss.com.br)

**HITSS DO BRASIL SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA.**