ANÁLISE 12432399/2025 - PRESI/DIRG/SADI/UCOT/DILI/PREGOEIROS

Trata-se da impugnação apresentada, tempestivamente, por empresa interessada (doc. 12420025) quanto ao edital do Pregão Eletrônico nº 90010/2025 cujo objeto é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte operacional assistido em primeiro nível de atendimento para servidores e magistrados de TIC da Justiça Federal da 3ª Região – JF3R, presencial, com mensuração de resultados, aferição de níveis mínimos de serviço e implementação de soluções integradas (E-mail, Chatbot e URA), a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

Traz a impugnante a motivação abaixo, a fim de que seja retirada a exigência do Certificado ISO 20.000 das licitantes:

Aduz que o edital contém exigência desproporcional e sem vinculação direta com o objeto, violando princípios licitatórios e restringindo a competitividade, visto que o Certificado ISO 20000 seria um requisito excessivo e não essencial à execução do contrato. Sustenta que a qualificação técnica das empresas poderia ser comprovada por meio de atestados de capacidade técnica, sem necessidade de certificação internacional de gestão de serviços de TI. Requer, ao final, a supressão da exigência, com retificação do edital e reabertura do prazo de propostas, nos termos do art. 164, §3º, da Lei nº 14.133/2021.

A área demandante (doc. 12420832) manifestou-se pelo indeferimento da impugnação, apresentando as seguintes justificativas:

> "(...) informamos que a exigência da certificação ISO 20000 no presente certame não configura barreira injustificada à competitividade, tampouco viola os princípios da ampla competitividade e da isonomia, conforme será demonstrado a seguir.
>
> 1. Fundamentação Legal e Jurisprudencial
>
> A Lei nº 14.133/2021, em seu art. 17, § 6º, inciso III, permite a exigência de requisitos técnicos como certificações que comprovem a capacidade operacional das empresas licitantes, visando garantir a qualidade e eficiência na prestação do serviço público.
>
> O Tribunal de Contas da União (TCU), no Acórdão nº 1091/2025 - Plenário, reconhece a legitimidade e proporcionalidade da exigência da certificação ISO 20000 para habilitação em licitações de serviços de infraestrutura tecnológica, dada a complexidade e a necessidade de assegurar controles de qualidade adequados.
>
> 2. Justificativa Técnica da Exigência
>
> A certificação ISO 20000 é o padrão internacional para a gestão de serviços de TI, garantindo que o licitante adote melhores práticas para o gerenciamento eficaz do Service Desk.
>
> Sua exigência visa assegurar que a empresa vencedora possua processos comprovados e auditados, possibilitando a execução do serviço com elevada qualidade, segurança e confiabilidade.
>
> 3. Esclarecimento Sobre a Primeira Contratação
>
> Cumpre informar que esta será a primeira contratação do serviço de Service Desk no órgão. Assim, a exigência da ISO 20000 tem ainda maior relevância, pois busca assegurar que a implantação inicial ocorra sob regimes de qualidade reconhecidos internacionalmente, minimizando riscos e garantindo a continuidade e eficiência do serviço desde o início.
>
> A alegação de direcionamento a empresas já prestadoras ou grandes carece de fundamentos, pois não há qualquer empresa atualmente prestando o serviço, tornando a licitação aberta a todos os que cumpram os

critérios técnicos claramente estabelecidos.

Além disso, a impugnação apresentada se baseia em suposições infundadas, sobretudo porque não houve qualquer solicitação de vistoria ou esclarecimentos prévios que permitissem à empresa impugnante conhecer a realidade do certame.

4. Prazo de Até 45 Dias para Conclusão da Certificação ISO 20000

O item 8.7.1.9 do edital prevê que o licitante deverá possuir certificado ISO 20000, dentro do prazo de validade ou em processo de certificação a ser concluído em até 45 (quarenta e cinco) dias, emitido por entidade credenciada pelo INMETRO.

Cabe esclarecer que o tempo médio para obtenção da certificação ISO 20000 costuma variar entre 6 a 12 meses, dependendo do porte da empresa e da maturidade de seus processos internos, envolvendo etapas de preparação, auditoria e emissão do certificado.

Assim, o prazo de 45 dias previsto no edital é uma condição excepcional, aplicável exclusivamente a empresas que se encontram em estágio avançado do processo de certificação e não para aquelas que iniciariam a certificação após a licitação.

Essa flexibilidade assegura a participação de empresas comprometidas e que estejam próximas da conformidade, garantindo competitividade sem prejuízo da exigência técnica.

5. Amplos Questionamentos e Aceitação da Exigência

Durante o processo licitatório, outras oito empresas formularam questionamentos acerca do edital, e nenhuma delas questionou ou impugnou a exigência da certificação ISO 20000.

Este fato indica que a exigência tem sido amplamente compreendida e aceita pelos licitantes interessados, o que reforça a sua razoabilidade e legitimidade técnica, demonstrando que a presente impugnação representa um ponto isolado e infundado.

6. Observância aos Princípios da Competitividade e Isonomia

A exigência da certificação ISO 20000 respeita os princípios da isonomia e da ampla competitividade, pois impõe critérios técnicos legítimos, proporcionais e diretamente relacionados ao objeto licitado.

Tal exigência não visa restringir a participação, mas garantir a qualificação das empresas para a execução adequada do serviço, alinhada ao interesse público.

Conclusão

Diante do exposto, fica evidenciada a razoabilidade e legalidade da exigência da certificação ISO 20000, que assegura a qualidade, eficiência e segurança na prestação de serviços complexos como o Service Desk.

Requer-se, portanto, o indeferimento da impugnação, prosseguindo-se com o certame conforme previsto."

Diante do exposto, analisando as alegações da Impugnante e a manifestação da área técnica, conclui-se que a exigência do Certificado ISO 20000 foi justificada, estando em conformidade com o art. 17, §6º, III, da Lei nº 14.133/2021

A certificação contribui para garantir qualidade, continuidade e segurança na implantação e execução dos serviços de suporte de TI da Justiça Federal da 3ª Região.

Assim, indefiro a impugnação apresentada, mantendo-se o edital inalterado quanto à exigência constante do item 8.7.1.9 do Termo de Referência.

À

ALIC

Solicito análise e manifestação.

Atenciosamente

Documento assinado eletronicamente por **Raiany Oliveira Reis**, **Pregoeira Substituta**, em 07/10/2025, às 18:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf3.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **12432399** e o código CRC **1A0591B6**.