ANÁLISE 12671804/2025 - PRESI/DIRG/SADI/UCOT/DILI/PREGOEIROS

Trata-se da análise da impugnação apresentada por uma empresa (doc. 12666409) 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 (doc. 12607443).

Instada a se manifestar, a DIAC se posicionou conforme Encaminhamento doc. 12667198.

I. DA TEMPESTIVIDADE

Conforme o subitem 11.1 do Edital, temos que "Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133/2021 ou para solicitar esclarecimento sobre seus termos, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame."

Considerando que a Impugnação foi enviada em 22/12/2025 e que a abertura das propostas ocorrerá em 29/12/2025, o prazo mínimo de 03 dias úteis à abertura das propostas foi respeitado, sendo a impugnação tempestiva.

II. DO MÉRITO

II.1 - Da exigência do Certificado ISO 20.000

Diz a Impugnante que o Termo de Referência do edital exige, no item 8.7.1.9, que o licitante possua Certificado ISO 20.000 válido — ou esteja em processo de certificação a ser concluído em até 45 dias — emitido por certificadora credenciada pelo INMETRO, como condição de habilitação técnica. Em outras palavras, a apresentação dessa certificação está colocada como requisito obrigatório para participar do certame.

Continua a empresa aduzindo que tal previsão é desproporcional e, na prática, restritiva à ampla concorrência. A exigência de certificação ISO como condição de habilitação extrapola aquilo que é pertinente e necessário para demonstrar capacidade técnica, criando barreira de acesso a empresas que podem executar o objeto, porém não detêm certificados formais. Legislação e precedentes dos tribunais de contas têm reiteradamente vedado transformar certificações ISO em requisito de habilitação.

Além disso, defende que a Licitante que o texto levanta questões práticas que reforçam a impropriedade da exigência: o órgão (TRF3) efetivamente usa esse processo normatizado? Existem profissionais e padrões certificados capazes de garantir a observância da norma na execução? A norma será realmente adotada no curso do contrato? Se qualquer uma dessas perguntas for respondida de forma

negativa ou incerta, demonstra-se que exigir a certificação é pedir prova de algo que não será efetivamente utilizado.

Não obstante, continua a Impugnante que há ainda o problema da proporcionalidade entre o objeto contratado e a certificação: se a norma ISO não integra parcelas de maior relevância ou valor significativo do contrato, sua exigência como habilitação cria descompasso entre objeto contratado e objeto executado, além de limitar injustificadamente a disputa entre concorrentes — violando o princípio da competitividade.

Do ponto de vista normativo, discorre a Empresa em comento que a exigência não encontra respaldo no art. 30 da Lei nº 8.666/93 nem no art. 67 da Lei nº 14.133/2021, e contraria a jurisprudência consolidada (TJRJ, TRF3, TCU) que afasta a certificação ISO como requisito de habilitação — e, em muitos casos, até como critério de pontuação. Assim, se essa qualificação for necessária, deveria, no máximo, constar como requisito de avaliação técnica em proposta (quando admitido), nunca como condição de participação.

Por fim, a empresa Impugnante conclui que o item 8.7.1.9 é incongruente e ilegal na forma em que está redigido; por violar dispositivos legais e o princípio da competitividade, deve ser excluído do Termo de Referência. Assim, requer-se o provimento da impugnação para modificação/remoção integral desse item, adequando o edital às normas aplicáveis e assegurando a ampla disputa.

II.2 - Do posicionamento da área técnica

A área técnica declara que:

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 (disponível em: pesquisa.apps.tcu.gov.br/doc/acordao-completo/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. 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.

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

O item 9.5.9 do Termo de Referência 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 após a assinatura do contrato, emitido por entidade credenciada pelo INMETRO.

Cabe esclarecer que o tempo médio para obtenção da certificação ISO 20000 varia entre 6 a 12 meses, dependendo do porte da empresa e da maturidade de seus processos internos.

Assim, o prazo de 45 dias é uma condição excepcional, aplicável exclusivamente a empresas em estágio avançado do processo de certificação, preservando a competitividade para licitantes preparados.

5. Amplos Questionamentos e Aceitação da Exigência

Durante o processo licitatório, outras 16 empresas formularam questionamentos acerca do edital, e apenas 4 delas questionaram a exigência da certificação ISO 20000.
Este fato demonstra ampla aceitação da exigência pelos licitantes interessados, reforçando sua razoabilidade e legitimidade técnica.

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.

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.

III. DA DECISÃO

A presente impugnação alega que o item 8.7.1.9 do Termo de Referência, que discorre sobre a obrigatoriedade do Certificado ISO 20.000 válido, é incongruente e ilegal na forma em que está redigido e que, por violar dispositivos legais e o princípio da competitividade, deve ser excluído do Termo de Referência.

Em atenção à impugnação, a equipe técnica se manifestou esclarecendo que a exigência da certificação ISO 20.000 respeita os princípios da isonomia e da ampla competitividade, pois impõe critérios técnicos legítimos, proporcionais e diretamente relacionados ao objeto licitado.

Diante desse contexto, cumpre destacar que, no âmbito das contratações públicas, a definição do objeto, dos requisitos técnicos e da composição do valor estimado compete à equipe técnica, composta por profissionais que detêm conhecimento específico para analisar, avaliar e dimensionar corretamente as necessidades da Administração, em estrita observância aos princípios da especialização, discricionariedade técnica e autotutela administrativa, consagrados no Direito Administrativo.

O papel do Pregoeiro é assegurar a regular condução do certame, zelar pela legalidade dos atos e garantir a observância dos princípios da isonomia, da seleção da proposta mais vantajosa e da competitividade. No entanto, não cabe ao pregoeiro substituir-se à equipe técnica na análise do conteúdo técnico especializado do objeto licitado, sob pena de violação dos princípios da legalidade, competência administrativa e da supremacia do interesse público.

Diante de todo o exposto, seguindo o entendimento da área técnica, indefiro a impugnação e determino o regular o prosseguimento do presente procedimento licitatório.

À

ALIC

Solicito ciência e manifestação.

Atenciosamente,

À

ALIC

Solicito ciência.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Barbosa Mendes**, **Pregoeiro Substituto**, em 23/12/2025, às 14:55, 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 **12671804** e o código CRC **95FFCEE2**.