ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) PREGOEIRO(A) DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO (TRF-3ª REGIÃO).

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90010/2025

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 0005007-33.2025.4.03.8000

OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte operacional assistido em primeiro nível de atendimento para servidores e magistrados de TIC, presencial, com mensuração de resultados e implementação de soluções integradas (E-mail, Chatbot e URA), sob regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

VALOR TOTAL ESTIMADO: R$ 54.560.969,40.

DATA DA SESSÃO PÚBLICA: 29/12/2025.

XXX, neste ato representada por seu representante legal, vem, respeitosamente, perante Vossa Senhoria, com fulcro no Art. 164 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, apresentar

IMPUGNAÇÃO

Em face do Edital e seus Anexos, 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, presencial, com mensuração de resultados e implementação de soluções integradas (E-mail, Chatbot e URA), sob regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

1. DA TEMPESTIVIDADE E ADMISSIBILIDADE

A presente Impugnação é apresentada tempestivamente, uma vez que se observa o prazo legal de até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura do certame, conforme determina o Art. 164 da Lei nº 14.133/2021.

É dever da Administração Pública, no exercício da autotutela, rever e sanear os atos viciados ou que afrontem a legalidade, sob pena de nulidade do certame. O objetivo desta petição é garantir a máxima competitividade e o fiel cumprimento da Lei nº 14.133/2021, especialmente no tocante às exigências de habilitação e condições de execução.

2. DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS E TÉCNICOS PARA REFORMULAÇÃO

O objeto da licitação é complexo, abrangendo a prestação de serviços contínuos de Suporte de TIC Nível 1, com dedicação exclusiva de mão de obra (96 postos totais, sendo

5 supervisores e 91 técnicos), e a implementação de Soluções Integradas com inteligência artificial (E-mail, Chatbot e URA). O valor global estimado atinge R$ 54.560.969,40.

A natureza e o vulto da contratação exigem que o Edital promova a mais ampla concorrência, conforme o Art. 5º da Lei nº 14.133/2021. As cláusulas abaixo violam este preceito legal:

2.1. DA RESTRIÇÃO INDEVIDA À COMPETITIVIDADE PELA VEDAÇÃO A CONSÓRCIOS E SUBCONTRATAÇÃO

O Edital estabelece uma restrição indevida e desproporcional ao proibir a participação de empresas reunidas em consórcio e ao vetar a subcontratação do objeto contratual.

A) Da Vedação à Participação em Consórcio

O item 2.6.11 do Edital expressamente veda a participação de "pessoas jurídicas reunidas em consórcio".

O objeto licitado é de grande complexidade técnica e operacional, exigindo:

1. Elevada Capacidade Econômico-Financeira: Um valor total de quase R$ 55 milhões e exigências de Patrimônio Líquido e Capital Circulante Líquido mínimos (10% e 16,66% do valor anual estimado, respectivamente).

2. Alta Qualificação Técnica Diversificada: Deve-se mobilizar uma equipe de quase 100 profissionais com formação e certificações específicas (ITIL V4, HDI SCTL, ISO 20000, Windows 10/Office 365/Teams), além de garantir a implementação e manutenção de plataformas de Inteligência Artificial (Chatbot/ML) e URA.

A Lei nº 14.133/2021, em seu Art. 15, permite a participação em consórcio, salvo vedação devidamente justificada no processo. Para contratações de grande complexidade e vulto, a participação em consórcio é um instrumento legítimo e estratégico para permitir o somatório das capacidades técnicas e econômico-financeiras dos licitantes, visando a melhor execução do contrato.

A vedação total, sem motivação técnica robusta que demonstre prejuízo à execução ou à economia de escala, configura uma restrição desnecessária à competição. Ao permitir o consórcio, a Administração maximiza o universo de licitantes capazes de cumprir os requisitos de qualificação, aumentando a concorrência e, consequentemente, as chances de obter a proposta mais vantajosa, em consonância com o Art. 11, I, da L14.133/2021.

B) Da Vedação à Subcontratação

A vedação total à subcontratação (Item 4.18.1 do TR e Cláusula Quarta da Minuta de Contrato) também é indevida.

A Lei nº 14.133/2021 permite que o contratado subcontrate partes do objeto até o limite autorizado pela Administração (Art. 122). Além disso, o Art. 67, § 9º, da mesma Lei admite

que a qualificação técnica para aspectos específicos possa ser demonstrada por atestados relativos a potencial subcontratado, limitado a 25% do objeto.

Considerando a necessidade de integração de soluções de TIC altamente especializadas (Chatbot com IA, URA/PABX, integração com OTRS), a subcontratação de parcelas de menor relevância técnica ou valor (como o fornecimento e manutenção da infraestrutura de telecomunicações do Chatbot/URA, ou serviços de consultoria especializada em Governança de TI Nível 3) permitiria que empresas especializadas em Service Desk de grande porte utilizassem a expertise de nichos tecnológicos específicos.

A proibição total restringe o acesso ao mercado de especialistas e impede que o contratado utilize a melhor tecnologia disponível no mercado por meio de parcerias, limitando a capacidade de gestão do licitante e, potencialmente, inviabilizando a oferta de preço mais competitivo.

Por todo o exposto, REQUER-SE:

1. A exclusão do item 2.6.11 do Edital e a inclusão de cláusula que admita a participação de Consórcios.

2. A revogação do item 4.18.1 do TR e da Cláusula Quarta da Minuta do Contrato, admitindo a subcontratação de parcelas do objeto de menor relevância técnica ou valor, limitada a 25% (vinte e cinco por cento) do valor total, conforme o Art. 122 c/c Art. 67, § 9º da Lei nº 14.133/2021.

2.2. DA EXIGUIDADE DO PRAZO PARA INÍCIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MOBILIZAÇÃO)

O cronograma de prazos previsto no item 4.3.1 e 4.7.1.1 do Termo de Referência estabelece que o Início da prestação dos serviços da Central de Serviços e das Soluções Integradas ocorrerá em C + 60 dias (60 dias corridos após a assinatura do Contrato).

Para um objeto desta natureza, o prazo de 60 dias corridos é manifestamente exíguo e impõe riscos de inexequibilidade e falha na qualidade inicial do serviço, contrariando o princípio da eficiência.

A mobilização exigida não se limita à alocação de pessoal, mas compreende atividades complexas e interdependentes:

1. Contratação e Ambientação de 96 Profissionais: A alocação de 96 profissionais qualificados, com dedicação exclusiva, em regime CLT, em diferentes localidades (SP e MS), e com as certificações específicas exigidas (ITIL V4, HDI SCTL, ISO 20000), é um processo que demanda tempo substancial, superior a 60 dias.

2. Implantação de Soluções Integradas Complexas: O prazo para a Entrega do Plano de Implantação das Soluções Integradas é C + 30 dias, e o Início da prestação de serviços das Soluções Integradas é C + 60 dias. Estas soluções envolvem a implementação de Chatbot

(com Machine Learning e IA), URA (com 3 níveis e CTI), e a integração completa desses sistemas com o software de Gerenciamento de Chamados (OTRS) da CONTRATANTE.

3. Complexidade da Estrutura: A CONTRATADA é responsável por fornecer a solução de Gerenciamento do PABX/DAC, o serviço de URA (às suas expensas), a infraestrutura de comunicação de dados e os canais de voz adequados, além da redundância para as soluções integradas. A aquisição, instalação, homologação e integração dessas tecnologias, especialmente as que envolvem IA e URA, exigem prazos mínimos de, no mínimo, 90 dias, dada a necessidade de ajustes e testes no ambiente de produção.

A experiência em contratos de Service Desk de grande porte e complexidade técnica (N1 + Chatbot/URA/IA) demonstra que um período de 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do Contrato é o prazo mínimo e razoável para a efetiva mobilização e o início da operação de forma estável.

Por todo o exposto, REQUER-SE: A alteração do cronograma do item 4.3.1 e 4.7.1.1 do Termo de Referência para estabelecer que o prazo para o Início da Prestação de Serviços da Central de Serviços e das Soluções Integradas seja de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos a contar da data da assinatura do Contrato.

2.3. DA NECESSIDADE DE LIMITAÇÃO GLOBAL E PROPORCIONALIDADE DAS GLOSAS E SANÇÕES

O Modelo de Gestão e Pagamento do Edital prevê um complexo Instrumento de Medição de Resultado (IMR), no qual o não atingimento das metas em diversos indicadores (Tempo Médio de Espera, Tempo Médio de Escalonamento, Nível de Satisfação, Reabertura de Chamados, Disponibilidade de URA/Chatbot) gera ajustes/glosas. O item 7.1.4.2 do TR estabelece que os ajustes são cumulativos.

A ausência de um limite máximo para a somatória dessas glosas e sanções aplicáveis à fatura mensal cria uma insegurança jurídica que viola o princípio da proporcionalidade (Art. 5º, L14.133/2021).

Embora a Administração tenha a prerrogativa de aplicar sanções (Art. 156, L14.133/2021), essas penalidades devem ser proporcionais à gravidade da infração e ao dano causado (Art. 156, § 1º, L14.133/2021). A cumulação ilimitada de glosas, decorrentes de múltiplos indicadores no mesmo mês, pode levar a um desequilíbrio econômico-financeiro insustentável, afastando empresas qualificadas e comprometendo a continuidade do serviço.

Para mitigar o risco de inviabilidade e garantir a saúde financeira do contrato, a penalidade máxima acumulada deve ser limitada a um percentual razoável do valor mensal faturado, prática comum em contratos de serviços contínuos.

Por todo o exposto, REQUER-SE: A inclusão de uma cláusula específica no Edital e no Termo de Referência (no item 7.1.4, após 7.1.4.2) que estabeleça, de forma clara e objetiva, que o valor total acumulado de todas as glosas e ajustes aplicados em um único

mês (decorrentes do não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço) será limitado a um máximo de 2% (dois por cento) do valor da fatura mensal emitida, garantindo a proporcionalidade da penalidade.

2.4. DA EXIGÊNCIA EXCESSIVA DE CERTIFICAÇÕES E DO NÃO RECONHECIMENTO DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE QUALIFICAÇÃO

O item 4.11.1.1 do Termo de Referência exige que o Supervisor Técnico possua:

1. Graduação em TI ou Superior + Pós-Graduação em TI (mínimo 360h).

2. Certificação ITIL Foundation V4 vigente.

3. Certificado HDI SCTL (Support Center Team Leader, 10h).

4. Certificado ISO 20000 (10h).

Embora o Supervisor Técnico seja a figura central na garantia de qualidade e conformidade com ITIL, a exigência da certificação ISO 20000 como requisito mandatório de qualificação na fase de habilitação, cumulativamente com outras certificações específicas (HDI SCTL), eleva demasiadamente a barreira de entrada e restringe indevidamente a competitividade a um nicho de mercado.

A Lei nº 14.133/2021 permite que a Administração exija qualificação técnica (Art. 67), mas também oferece mecanismos de flexibilização. O Art. 67, § 3º, da Lei nº 14.133/2021, determina que as exigências de qualificação técnica poderão ser substituídas por outra prova de que o profissional ou a empresa possui conhecimento técnico e experiência prática na execução de serviço de características semelhantes.

Empresas que demonstrem vasta experiência comprovada em Service Desk de grande vulto (conforme o Art. 67, § 2º) e que possuam Planos de Gestão da Qualidade robustos devem ser capazes de substituir a apresentação imediata da certificação ISO 20000 para os profissionais, desde que se comprometam a manter o padrão. A imposição rígida da ISO 20000 para o Supervisor, no formato de certificado de conclusão de curso com apenas 10 horas, é desproporcional ao esforço exigido de uma certificação de sistema de gestão.

Por todo o exposto, REQUER-SE: A flexibilização da exigência do Certificado de conclusão de curso de qualificação em ISO 20000 (Item 4.11.1.1.9) para o Supervisor Técnico, permitindo que esta seja substituída pela apresentação de Atestado de Capacidade Técnica que comprove a execução de serviços baseados na metodologia ITIL e/ou a apresentação de um Plano de Qualidade e Gestão de Serviços (SGS) detalhado após a assinatura do contrato, em observância ao Art. 67, § 3º, da Lei nº 14.133/2021.

2.5. DA VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA ISONOMIA E DA SEGURANÇA JURÍDICA: DA NECESSIDADE DE REAJUSTE E REPACTUAÇÃO AUTOMÁTICOS POR APOSTILA E INDEPENDENTEMENTE DE REQUERIMENTO

Ao compulsar as regras do Termo de Referência (TR), verifica-se uma desproporcionalidade inaceitável e uma via de mão única no que tange à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato. O Edital estabelece ritos distintos e discriminatórios para a majoração de preços (em favor do particular) e para a redução de preços (em favor da Administração).

A) Da Desigualdade no Tratamento entre Inflação e Deflação

O item 7.31 do Termo de Referência é cristalino ao prever que:

"Independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado, o contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado [...] promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes de forma direta". Em contrapartida, os itens 7.18 e 7.27 (específico para o Item 3) condicionam a atualização dos preços em caso de inflação à "solicitação do contratado" e a um moroso processo de instrução que pode perdurar por até 180 dias.

Tal distinção fere de morte o Princípio da Isonomia (Art. 5º da Lei nº 14.133/2021). Se a Administração Pública possui competência e estrutura para verificar de ofício a deflação e reduzir o valor do contrato "de forma direta", possui idêntica capacidade para verificar a inflação do mesmo índice e aplicar o reajuste devido. Impor ao particular o ônus de um requerimento formal, seguido de meses de espera, enquanto a redução em favor do erário é instantânea, configura uma cláusula leonina que desequilibra a relação contratual desde a sua origem.

B) Do Reajuste por Apostila como Ato Administrativo Vinculado

A Lei nº 14.133/2021, em seu Art. 136, inciso I, estabelece que a variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato deve ser realizada por simples apostila, dispensando a celebração de termo aditivo.

O apostilamento é um ato enunciativo e vinculado. Uma vez que o índice de reajuste (ICTI ou INPC) é oficial e público, e o interregno de um ano foi transcorrido, o direito ao reajuste se torna líquido e certo. Não há margem para discricionariedade do gestor que justifique a exigência de um requerimento do particular para que a lei e o contrato sejam cumpridos.

A manutenção da exigência de requerimento formal apenas para o reajuste (majoração) cria uma barreira burocrática que:

1. Gera Insegurança Jurídica: O atraso na análise do pedido (que o Edital prevê poder chegar a 6 meses) obriga a empresa a financiar a Administração Pública, executando serviços com preços defasados.

2. Viola a Eficiência: Movimenta a máquina pública para analisar pedidos individuais que poderiam ser resolvidos por um sistema automatizado de controle de anualidade.

C) Do Restabelecimento da Equidade Contratual

Para que o contrato guarde conformidade com os princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade, a regra deve ser uniforme: todo e qualquer ajuste de valor decorrente da variação de índices previstos no contrato deve ser automático.

A Administração não pode se valer de sua posição de supremacia para instituir um modelo de "mão única", onde a redução de custos é imediata e de ofício, mas a recomposição inflacionária é burocrática e retardatária. A isonomia exige que o reajuste em sentido estrito e a repactuação de custos de mercado ocorram independentemente de provocação, tal qual a deflação.

Por todo o exposto, REQUER-SE:

1. A ALTERAÇÃO do item 7.18 e 7.27 do Termo de Referência e da Cláusula Sétima da Minuta do Contrato, para que conste expressamente que os reajustes de preços e repactuações de custos de mercado ocorrerão automaticamente por simples apostila, independentemente de requerimento da Contratada, tão logo completado o interregno de 1 (um) ano da data-base.

2. A EQUIPARAÇÃO do rito de reajuste (inflação) ao rito previsto no item 7.31 do TR (deflação), garantindo que a Administração promova a atualização dos valores da planilha contratual de forma direta em ambas as situações, em respeito à isonomia.

3. A EXCLUSÃO da expressão "mediante solicitação do contratado" dos itens 7.18, 7.27 e 7.35 do TR, uma vez que o reajuste é dever de ofício da Administração para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro.

A XXX ressalta que o reajuste automático não é um benefício, mas uma garantia de que a proposta mais vantajosa selecionada no certame não se torne um fardo inexequível para o particular devido à inércia ou demora administrativa.

3. PEDIDOS FINAIS

Diante do exposto e dos fundamentos jurídicos e técnicos que demonstram as indevidas restrições à competitividade do certame, a empresa XXX requer a Vossa Senhoria o acolhimento da presente Impugnação, procedendo-se às seguintes correções no Edital do Pregão Eletrônico n.º 90010/2025 e seus Anexos:

1. Quanto à Competitividade (Consórcios e Subcontratação):

o EXCLUIR o item 2.6.11 do Edital e ADMITIR a participação de Consórcios, em respeito ao Art. 15 da Lei nº 14.133/2021.

o REVOGAR o item 4.18.1 do TR e a Cláusula Quarta da Minuta do Contrato, ADMITINDO a subcontratação de parcelas de menor relevância técnica ou valor, limitada a 25% (vinte e cinco por cento) do objeto, conforme Art. 122 c/c Art. 67, § 9º da Lei nº 14.133/2021.

2. Quanto ao Prazo de Mobilização:

o DILAR o prazo mínimo para o Início da Prestação de Serviços (Central de Serviços e Soluções Integradas) para 90 (noventa) dias corridos (em vez de C+60 dias), a contar da data da assinatura do Contrato, dada a complexidade e a natureza das implantações tecnológicas exigidas.

3. Quanto à Proporcionalidade das Sanções:

o ESTABELECER um limite máximo para a somatória de todas as glosas e ajustes decorrentes dos Níveis de Serviço (IMR) em 2% (dois por cento) do valor da fatura mensal emitida, em estrita observância ao princípio da proporcionalidade e do Art. 156, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.

4. Quanto à Qualificação Técnica:

o FLEXIBILIZAR a exigência de Certificado de conclusão de curso de qualificação em ISO 20000 (Item 4.11.1.1.9) para o Supervisor Técnico, permitindo a substituição por mecanismos alternativos de comprovação de capacidade técnica ou planos de gestão da qualidade, em conformidade com o Art. 67, § 3º da Lei nº 14.133/2021.

5. Quanto ao Reajustamento:

o ALTERAÇÃO do item 7.18 e 7.27 do Termo de Referência e da Cláusula Sétima da Minuta do Contrato, para que conste expressamente que os reajustes de preços e repactuações de custos de mercado ocorrerão automaticamente por simples apostila, independentemente de requerimento da Contratada, tão logo completado o interregno de 1 (um) ano da data-base.

o EQUIPARAÇÃO do rito de reajuste (inflação) ao rito previsto no item 7.31 do TR (deflação), garantindo que a Administração promova a atualização dos valores da planilha contratual de forma direta em ambas as situações, em respeito à isonomia.

o EXCLUSÃO da expressão "mediante solicitação do contratado" dos itens 7.18, 7.27 e 7.35 do TR, uma vez que o reajuste é dever de ofício da Administração para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro.

Requer, ademais, que seja conferido EFEITO SUSPENSIVO à presente Impugnação, com o adiamento da sessão pública designada para o dia 29/12/2025, a fim de que os vícios de legalidade e restrição à competitividade sejam saneados. A manutenção das ilegalidades no Edital implica o risco iminente de prejuízo à competitividade e de nulidade dos atos subsequentes.

Requer, caso não corrigido o edital nos pontos ora invocados, seja mantida a irresignação da ora impugnante, para posterior juízo de anulação por parte da autoridade competente para tanto.

Nestes termos,

Pede e espera deferimento.

ANÁLISE 12676376/2025 - PRESI/DIRG/SADI/UCOT/DILI/PREGOEIROS

Trata-se da análise da impugnação apresentada por uma empresa (doc. 12671810) 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. 12672254.

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."

Embora a impugnante alegue tempestividade com fundamento no art. 164 da Lei nº 14.133/2021, verifica-se que a impugnação foi encaminhada em 23/12/2025, conforme registro do e-mail.

Considerando que não houve expediente nos dias 24 e 25 de dezembro, verifica-se que a impugnação não observou o prazo legal mínimo exigido, razão pela qual deve ser reconhecida sua intempestividade.

Não obstante o reconhecimento da intempestividade da impugnação, esta Administração opta por recebê-la e analisá-la, em observância aos princípios que regem a Administração Pública, especialmente os da legalidade, autotutela, supremacia do interesse público, eficiência e busca da proposta mais vantajosa, previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021 e no art. 37 da Constituição Federal. Ressalte-se que a Administração possui o dever-poder de revisar seus próprios atos a qualquer tempo, conforme entendimento consolidado nas Súmulas nº 346 e nº 473 do Supremo Tribunal Federal, razão pela qual o exame do mérito da impugnação não implica convalidação de sua tempestividade, mas sim medida voltada à preservação da regularidade, competitividade e segurança jurídica do certame.

II. DO MÉRITO

II.1 Restrição à competitividade em razão da vedação à participação em consórcio e à subcontratação;

A empresa impugnante alega que a vedação à participação de empresas em consórcio, bem como a proibição integral da subcontratação, configurariam restrição indevida à competitividade.

Sustenta que o objeto é de grande vulto e elevada complexidade técnica, envolvendo significativo número de postos de trabalho e a implementação de soluções tecnológicas especializadas, o que justificaria a possibilidade de consórcios para o somatório de capacidades técnicas e econômico-financeiras. Quanto à subcontratação, afirma que sua vedação impediria a utilização de empresas especializadas em nichos tecnológicos específicos, limitando a competitividade e a obtenção da proposta mais vantajosa.

II.2 Exíguo prazo para mobilização e início da prestação dos serviços

A impugnante sustenta que o prazo de 60 dias corridos, previsto para o início da prestação dos serviços, seria insuficiente para a adequada mobilização do contrato. Argumenta que a contratação, ambientação e capacitação de aproximadamente 96 profissionais, aliadas à implantação e integração de soluções complexas (chatbot com inteligência artificial, URA e integração com sistemas existentes), demandariam prazo superior, defendendo que o início da operação somente seria viável com prazo mínimo de 90 dias após a assinatura do contrato.

II.3 Desproporcionalidade das glosas e sanções previstas no Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

A empresa alega que o modelo de gestão e pagamento previsto no Edital permite a cumulação ilimitada de glosas decorrentes do descumprimento de múltiplos indicadores de desempenho no mesmo período, sem previsão de limite máximo. Sustenta que tal sistemática violaria o princípio da proporcionalidade, podendo gerar desequilíbrio econômico-financeiro do contrato e afastar potenciais licitantes, requerendo a fixação de teto percentual para a aplicação das glosas mensais.

II.4 Exigência excessiva de certificações técnicas, especialmente ISO 20000

A impugnante afirma que a exigência de certificação ISO 20000 para o Supervisor Técnico, cumulativamente com outras certificações e requisitos acadêmicos, elevaria excessivamente a barreira de entrada e restringiria a competitividade. Sustenta que a Lei nº 14.133/2021 admite mecanismos alternativos de comprovação de capacidade técnica, como atestados de experiência ou planos de gestão, defendendo a flexibilização da exigência para permitir outras formas de comprovação da qualificação profissional.

II.5 Necessidade de reajuste e repactuação automáticos, independentemente de requerimento da contratada

A empresa sustenta que o Edital estabelece tratamento desigual entre reajustes decorrentes de inflação e reduções decorrentes de deflação, uma vez que estas ocorreriam de ofício, enquanto aquelas dependeriam de requerimento da contratada. Alega que tal distinção violaria os princípios da isonomia e da segurança jurídica, defendendo que tanto o reajuste quanto a repactuação de custos deveriam ocorrer automaticamente por apostila, independentemente de solicitação formal.

III. DO POSICIONAMENTO DA ÁREA TÉCNICA

A área técnica declara que:

1. Quanto à Competitividade (Consórcios e Subcontratação):

o EXCLUIR o item 2.6.11 do Edital e ADMITIR a participação de Consórcios, em respeito ao Art. 15 da Lei nº 14.133/2021.

o REVOGAR o item 4.18.1 do TR e a Cláusula Quarta da Minuta do Contrato, ADMITINDO a subcontratação de parcelas de menor relevância técnica ou valor, limitada a 25% (vinte e cinco por cento) do objeto, conforme Art. 122 c/c Art. 67, § 9º da Lei nº 14.133/2021. 2.

R.: O objeto do presente pregão é a contratação de serviços de service desk, atividade que exige dedicação exclusiva de mão de obra e controle rigoroso da contratada para garantir a qualidade e segurança no suporte de nível 1 de atendimento aos clientes da JF3R, com centralização de responsabilidades, integração operacional contínua e controle direto.

A execução por consórcio de empresas poderia gerar dificuldades gerenciais e operacionais, como problemas de comunicação, responsabilização solidária, controle da qualidade dos serviços e riscos de interrupção, o que comprometeria o cumprimento dos níveis de serviço acordados (SLAs) e a continuidade do atendimento. A associação de múltiplas empresas pode gerar divergências em termos de liderança, organização interna e responsabilização, comprometendo a eficiência e a continuidade do serviço. Além disso, o volume e a complexidade do objeto não demandam a associação de empresas, o que torna desnecessária a flexibilização proporcionada pelo consórcio.

A subcontratação de serviços de service desk pode comprometer a qualidade, a segurança da informação e a responsabilização direta, já que a execução depende de processos padronizados e treinamento específico dos colaboradores, dificultando o controle sobre o desempenho e a padronização dos atendimentos. O objeto da contratação envolve atividades que demandam supervisão contínua e alto nível de responsabilidade técnica, inviabilizando a delegação a terceiros.

A contratação pretendida permite maior responsabilização, agilidade na tomada de decisões e controle efetivo sobre os processos, aspectos fundamentais para a prestação de serviços de alta disponibilidade e resposta ágil, como é o caso do service desk.

Ressalta-se que a vedação de consórcios e subcontratação não restringe indevidamente a competitividade do certame, pois, outras 17 empresas demonstraram interesse no processo, evidenciando a existência de concorrência suficiente entre empresas individuais que possuem capacidade instalada e qualificação técnica suficientes para atender aos requisitos exigidos no edital.

A competitividade do certame não será prejudicada, uma vez que existem várias empresas no mercado que possuem a expertise e capacidade técnica para executar esses serviços dentro dos padrões exigidos.

Portanto, a vedação de consórcios e subcontratação se justifica tecnicamente, em interesse público, visando a garantia da qualidade, continuidade, responsabilização direta e padronização na execução dos serviços de service desk, conforme previsto na legislação aplicável.

Por fim, a análise acerca da participação de consórcios e da permissão de subcontratação foi realizada no Estudo Técnico Preliminar que será divulgado após o encerramento do certame.

2. Quanto ao Prazo de Mobilização:

o DILAR o prazo mínimo para o Início da Prestação de Serviços (Central de Serviços e Soluções Integradas) para 90 (noventa) dias corridos (em vez de C+60 dias), a contar da data da assinatura do Contrato, dada a complexidade e a natureza das implantações tecnológicas exigidas.

R.: Os prazos previstos para as etapas de execução do objeto contratado foram definidos de forma criteriosa, com o objetivo de garantir a qualidade, continuidade e adequada transição dos serviços, conforme a natureza do objeto e as exigências do edital. A sequência de prazos prevista — assinatura do contrato (C), reunião inicial (C + 10), apresentação dos profissionais (C + 50), treinamento (C + 55) e início da prestação dos serviços (C + 60) — permite à contratada realizar todos os procedimentos necessários para a mobilização, seleção, integração e capacitação da equipe, além da entrega do plano de implantação, assegurando a qualidade e a continuidade dos serviços desde o início.

O prazo de 60 dias para início da prestação dos serviços é compatível com as práticas do setor e com a legislação aplicável, proporcionando tempo suficiente para a organização operacional e a integração ao ambiente da contratante, sem comprometer a eficiência ou a qualidade do atendimento. Essa estrutura é razoável, proporcional e alinhada ao interesse público, pois equilibra as necessidades da administração com a viabilidade operacional para a contratada, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço acordados.

Portanto, os prazos estabelecidos são técnicos, adequados e em conformidade com as melhores práticas do setor e a legislação vigente, não havendo qualquer excesso ou restrição indevida à contratada.

3. Quanto à Proporcionalidade das Sanções:

o ESTABELECER um limite máximo para a somatória de todas as glosas e ajustes decorrentes dos Níveis de Serviço (IMR) em 2% (dois por cento) do valor da fatura mensal emitida, em estrita observância ao princípio da proporcionalidade e do Art. 156, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.

R.: Nas contratações de prestação de serviços, a Administração Pública deve adotar unidade de medida que possibilite a mensuração objetiva dos resultados para fins de pagamento ao contratado. Nessas contratações, a vinculação entre a mensuração e o pagamento aos resultados efetivamente entregues encontra amparo no princípio constitucional da eficiência, bem como no princípio implícito da economicidade, além dos princípios da legalidade e da moralidade na gestão dos gastos públicos.

Nesse contexto, faz-se necessária a adoção de instrumento que estabeleça bases objetivas para o controle da qualidade do objeto executado, permitindo à Administração, com fundamento em previsão expressa, promover as adequações de pagamento cabíveis nos casos em que não sejam atingidas as metas previamente definidas.

Considerando que o item 7 do Termo de Referência estabelece os níveis de serviço e os critérios de aceitação, apresentando diversos indicadores destinados à aferição da execução contratual, a limitação dos

ajustes a 2% do valor mensal da fatura não permitiria uma avaliação completa e adequada da atuação da contratada frente aos resultados esperados.

Ademais, tendo em vista que não há interesse da Administração em comprometer o regular andamento da prestação do serviço, foi incluído o item 7.1.5, que institui um período de adaptação de 60 (sessenta) dias, sem aplicação de ajustes, com a finalidade de possibilitar a plena adequação da contratada e o cumprimento integral das obrigações contratuais.

Para concluir, em que pese a empresa alegar que não há limite para a somatória das glosas e sanções, destaca-se que conforme a tabela prevista no subitem 7.1.4 do Termo de Referência (12606813), o máximo de glosa possível observando a soma dos diferentes indicadores é de 13,5% da fatura mensal, muito abaixo do limite previsto de 30% no subitem 12.2.5 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 que, apesar de ser específico para os órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, entende-se possível, conforme prevê o artigo 15 da Resolução CNJ nº 347/2020, sua aplicação a esta Administração como boas práticas,

4. Quanto à Qualificação Técnica:

o FLEXIBILIZAR a exigência de Certificado de conclusão de curso de qualificação em ISO 20000 (Item 4.11.1.1.9) para o Supervisor Técnico, permitindo a substituição por mecanismos alternativos de comprovação de capacidade técnica ou planos de gestão da qualidade, em conformidade com o Art. 67, § 3º da Lei nº 14.133/2021.

R.: A exigência de curso de 10 horas de ISO 20000 para o supervisor não é excessiva, pois a norma ISO/IEC 20000 exige que os responsáveis pela gestão de serviços de TI tenham competência e conhecimento dos requisitos da norma para garantir a implementação e controle adequado dos processos. Cursos de ISO 20000 geralmente possuem carga horária variável, podendo variar entre 6,5 e 40 horas, dependendo do nível de profundidade, sendo a formação importante para a correta aplicação da norma e para o sucesso da gestão dos serviços. O supervisor, por ser o responsável direto pela gestão dos serviços, deve possuir essa qualificação para garantir a conformidade e a qualidade dos processos exigidos no edital. Portanto, a exigência está em conformidade com as melhores práticas de mercado e com os requisitos da própria norma, sendo justificada tecnicamente pela necessidade de qualificação adequada para o desempenho das funções exigidas no objeto contratado.

5. Quanto ao Reajustamento:

o ALTERAÇÃO do item 7.18 e 7.27 do Termo de Referência e da Cláusula Sétima da Minuta do Contrato, para que conste expressamente que os reajustes de preços e repactuações de custos de mercado ocorrerão automaticamente por simples apostila, independentemente de requerimento da Contratada, tão logo completado o interregno de 1 (um) ano da data-base.

o EQUIPARAÇÃO do rito de reajuste (inflação) ao rito previsto no item 7.31 do TR (deflação), garantindo que a Administração promova a atualização dos valores da planilha contratual de forma direta em ambas as situações, em respeito à isonomia.

o EXCLUSÃO da expressão "mediante solicitação do contratado" dos itens 7.18, 7.27 e 7.35 do TR, uma vez que o reajuste é dever de ofício da Administração para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro.

R. ALIC

IV. DA DECISÃO

A impugnante sustenta, em síntese, que o Edital conteria exigências e condições que restringem indevidamente a competitividade, ao vedar a participação em consórcios e a subcontratação, mesmo diante da elevada complexidade e do vulto do objeto; ao fixar prazo exíguo de 60 dias para mobilização e início dos serviços, considerado insuficiente para contratação de pessoal e implantação de soluções tecnológicas; ao prever glosas e sanções no IMR sem limite máximo, em afronta ao princípio da proporcionalidade; ao exigir certificações técnicas consideradas excessivas, especialmente a ISO 20000 para o Supervisor Técnico, em detrimento de outras formas legais de comprovação de capacidade; e, por fim, ao estabelecer tratamento desigual entre reajustes e reduções contratuais, defendendo a adoção de reajuste e repactuação automáticos, independentemente de requerimento da contratada.

Em síntese, a área técnica rejeita os pedidos da impugnante ao entender que a vedação à participação em consórcios e à subcontratação é tecnicamente justificada pela natureza do objeto — serviços de service desk com dedicação exclusiva de mão de obra, necessidade de controle direto, padronização, segurança da informação e responsabilização centralizada — não havendo prejuízo à competitividade, inclusive demonstrada pelo interesse de diversas empresas no certame; defende que o prazo de 60 dias para mobilização é adequado, proporcional e compatível com as práticas do setor, permitindo a completa organização, capacitação e integração da equipe; sustenta que a inexistência de teto para glosas no IMR é necessária para a efetiva mensuração da qualidade e dos resultados entregues, sendo mitigada por período inicial de adaptação sem penalidades; e afirma que a exigência de qualificação em ISO 20000 para o Supervisor Técnico não é excessiva, mas alinhada às melhores práticas de mercado e aos requisitos da própria norma, sendo essencial para garantir a correta gestão e a qualidade dos serviços contratados.

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.

No que tange ao reajustamento e à repactuação, a Lei nº 14.133/2021 não impõe à Administração o dever de proceder, de ofício, ao reajuste ou à repactuação de preços. Embora o direito material ao reajuste e à repactuação seja assegurado ao contratado, o ônus procedimental de provocar a Administração e instruir o pedido é da contratada.

Tal entendimento encontra respaldo no Enunciado nº 6 do Conselho da Justiça Federal, aprovado no 1º Simpósio de Licitações e Contratos da Justiça Federal, segundo o qual, embora não haja preclusão lógica do direito ao reajuste em sentido estrito, compete à contratada a apresentação do pedido, não cabendo ao contratante processá-lo de ofício.

Ressalte-se, ainda, que, em que pese a empresa alegar que o processo para análise do reajuste/repactuação poderá durar 180 dias, o subitem 7.36 do Termo de Referência ((12606813) informa que o contratante decidirá sobre o pedido de repactuação de preços em até 90 dias:

> "7.36. O contratante decidirá sobre o pedido de repactuação de preços em até 90 dias, contado da data do fornecimento, pelo contratado, da documentação comprobatória da variação dos custos a serem repactuados, admitida a prorrogação motivada por igual período devidamente referendada pelo ordenador de despesas (art. 92, § 6º, c/c o art. 135, § 6º)."

Ademais, a redação adotada no Termo de Referência e na Minuta do Contrato está em consonância com o modelo jurídico do órgão, com a Lei nº 14.133/2021, com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e com o entendimento consolidado dos órgãos de controle.

Diante do exposto, acolhendo integralmente a manifestação da área técnica, indefiro a impugnação apresentada e determino o regular prosseguimento do presente procedimento licitatório.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente por **Raiany Oliveira Reis**, **Pregoeira Substituta**, em 26/12/2025, às 18:09, 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 **12676376** e o código CRC **1F5559D7**.