



## ATA DE APRECIÇÃO DE IMPUGNAÇÃO DE EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016

(Processo nº 00200.012704/2015-63)

Às dezessete horas do dia treze do mês de abril do ano de dois mil e dezesseis, o Pregoeiro e sua Equipe de Apoio reuniram-se para apreciar IMPUGNAÇÃO apresentada por **CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA** ao Edital do **Pregão Eletrônico nº 033/2016**. Em síntese, a Impugnante alega que: **1) o modelo de contratação adotado no PE nº 033/2016 “em regra geral é vedado”; 2) valendo-se dos apontamentos e métricas da ferramenta Erlang-C, seria possível concluir que “a equipe Técnica de atendimento de nível 1 (Suporte Remoto) poderia, tranquilamente, ser reduzida em mais de 50% (cinquenta por cento) do quantitativo exigido sem comprometimento dos serviços ou níveis de serviços propostos”, de modo que “incutir que o presente certame não está maculado de vícios intransponíveis ao conceito de governança de serviços de TI e que de forma arbitrária tenta garantir a qualidade dos níveis de serviços com o quantitativo de postos de trabalhos é medida que contrária a eficiência e economicidade ao festejado interesse público”.** A impugnação é tempestiva e atende os requisitos de admissibilidade. Passa-se à análise sequencial dos pontos impugnados. **1) Quanto à alegação no sentido de que o modelo de contratação adotado no PE nº 033/2016 é “em regra geral” vedado, é oportuno transcrever trechos do Parecer nº 061/2016 da Advocacia do Senado Federal constante do processo administrativo nº 00200.012704/2015-63: “Ressalte-se, ainda, que o modelo de negócio adotado na contratação em tela segue o mesmo padrão adotado no Contrato nº 59/2013 e destina-se a garantir a continuidade aos serviços de atendimento e suporte técnico de TI através da Central de atendimentos – Ramal 2000, tendo em vista que no Senado Federal todas as atividades administrativas, legislativas e de gabinetes são baseadas hoje no uso de soluções de Tecnologia da Informação (TI) – e em equipamentos, softwares e sistemas de informação. Todavia, em relação ao modelo atualmente contratado, embora se mantenha a sistemática da ocupação de postos de trabalho com jornada e rotinas previamente definidas, introduziu ao ajuste o “acordo por níveis de serviço”, por meio do qual se remunera melhor a empresa quanto maior o nível dos serviços por ela prestados, segundo a medição de resultados baseados em indicadores de serviços e metas de qualidade, de acordo com as recomendações mais recentes do TCU e das Instruções Normativas nos 2/2008 e 4/2010 da SLTI/MPOG. O ideal não é a remuneração por postos de trabalho, mas sim por resultados, mediante o atendimento de níveis de serviços. Porém, o TCU, por meio da Súmula nº 269, admite, excepcionalmente, a contratação por postos de trabalho, desde que as características do objeto assim a justifique, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos. No presente caso, consta do projeto básico que o objeto pretendido envolve, fundamentalmente, a prestação de serviços especializados no atendimento direto aos usuários de TI por meio da Central de Atendimento da COATEN/PRODASEN (Ramal 2000) e de equipe técnica de campo. Essa atividade requer equipes especializadas e dedicadas exclusivamente ao atendimento tempestivo das demandas, de forma a assegurar os níveis de comunicação e qualidade de serviços exigidos na contratação, o que somente é possível por meio da ocupação de postos de trabalho com jornada e rotinas previamente definidas”.** Portanto, ao reproduzir diversos acórdãos do TCU, a Impugnante omite a informação de que a própria Corte de Contas, nos citados julgamentos e na segunda parte da Súmula nº 269, admite, em caráter de excepcionalidade e desde que com justificativa suficiente no processo, a possibilidade de adoção do modelo de remuneração por posto de trabalho, sem prejuízo da necessária instituição de Acordo de Níveis de Serviços (ANS), o que, indubitavelmente, se observa no bojo do processo administrativo nº 00200.012704/2015-63. De acordo com o órgão técnico responsável pela elaboração do Termo de Referência, “para que a prestação desses serviços seja realizada de acordo com os critérios de qualidade mínimos estabelecidos no termo de referência, será exigida a alocação permanente de um conjunto suficiente de profissionais qualificados para atendimento tempestivo às demandas dos usuários do Senado Federal”. Ressalte-se que tal justificativa foi corroborada pelo órgão jurídico do Senado Federal



## ATA DE APRECIÇÃO DE IMPUGNAÇÃO DE EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016

(Processo nº 00200.012704/2015-63)

(ADVOSF) e devidamente acolhida pela autoridade competente (Diretoria-Geral). 2) Quanto a esse ponto, é preciso evidenciar que a Impugnante parte da premissa segundo a qual a categoria “Técnico de Atendimento de NÍVEL 1” realizará única e exclusivamente a atividade de “suporte remoto”. Ocorre, contudo, que, a partir das retificações realizadas no edital em 13/04/2016 e disponibilizadas, mediante errata, no Portal da Transparência do Senado Federal (link: [http://www.senado.leg.br/transparencia/liccontr/licitacoes/download-detalhamento.asp?codDetalhamento=31924&nomArquivo=Errata%20\(retifica%C3%A7%C3%A3o%20do%20edital\)\)](http://www.senado.leg.br/transparencia/liccontr/licitacoes/download-detalhamento.asp?codDetalhamento=31924&nomArquivo=Errata%20(retifica%C3%A7%C3%A3o%20do%20edital)))), tal premissa não mais se sustenta, tendo em vista que, assim como praticado no contrato atual (Contrato nº 059/2013 – disponível em: <http://www.senado.leg.br/transparencia/liccontr/contratos/contrato.asp?nc=20130059&cc=2810>), firmado com a própria Impugnante, a categoria “Técnico de Atendimento de NÍVEL 1” realiza não apenas as atividades de “suporte remoto”, como também as demais atividades previstas no Parágrafo Sexto da Cláusula Quarta da minuta contratual. Dessa forma, **os dados e indicadores apresentados pela Impugnante, cuja amostragem limita-se ao universo do “suporte remoto”, não possuem o condão de ilidir o quantitativo previsto no edital para a categoria (35 postos de trabalho), porquanto, com a adequação das disposições editalícias – no sentido de adequar o ato convocatório ao regramento das atividades praticado no Contrato nº 059/2013 – restou evidenciado que a alocação dos postos concernentes à categoria “Técnico de Atendimento de NÍVEL 1” não se dará exclusivamente para as atividades de “suporte remoto”, mas, também, para as demais atividades previstas no Parágrafo Sexto da Cláusula Quarta da minuta contratual.** Com efeito, a partir das considerações ora transcritas, é forçoso concluir que as disposições contidas no Edital nº 033/2016 são legais e adequadas, não merecendo, pois, reparos ou retificações de qualquer ordem. Diante do exposto, julga-se **IMPROCEDENTE** a presente impugnação. Nada mais havendo a tratar, eu, Felipe Guimarães Côrtes, lavrei a presente Ata, que será assinada por todos os presentes.