

Assunto: análise de recurso administrativo da Connectcom acerca da proposta vencedora

Trata-se de procedimento licitatório cujo objetivo é a contratação de serviços de Suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação.

Estes autos foram encaminhados a esta unidade técnica para pronunciamento acerca dos aspectos técnicos questionados pela Connectcom Teleinformatica Comercio e Serviços Ltda., a empresa recorrente, e considerando também as contrarrazões apresentadas pela Hepta Tecnologia e Informática Ltda., a empresa recorrida.

A recorrente requer a desclassificação da proposta recorrida, que não teria comprovado a exequibilidade de sua proposta de preços e teria afrontado o princípio da vinculação ao Edital, estando calçada em subjetivismo e ilegalidades, vícios insanáveis e preços inexequíveis. Resumidamente, as razões apresentadas referem-se à redução do quantitativo da equipe e dos custos com salários, que teria contrariado o estabelecido no certame, vez que a resposta da recorrida, em sede de diligência, não comprovou a exequibilidade.

Em resposta, a recorrida declara que comprovou a exequibilidade da proposta apresentada, tendo demonstrado atender os requisitos de qualificação técnico-operacional exigidos no Edital, entendendo que deve ser mantida como vencedora do presente certame.

Passa-se à análise das razões explicitadas pela recorrente e pela recorrida separadas em assuntos.

#### **ASSUNTO: redução da equipe**

##### **Razões da Recorrente**

- O Anexo III, página 87 do Edital, destacou a informação de que a equipe mínima era de 62 profissionais, mas a recorrida apresentou equipe com 58 profissionais e essa diminuição contrariou orientação exarada em sede de questionamento prévio à licitação.
- Diminuição da equipe de Suporte remoto de 11 para 8, embora comprovado pelo *Erlang* apresentado pela Recorrida, fere a resposta ao questionamento, que diz que o quantitativo mínimo informado no Edital deverá ser considerado pelos 3 primeiros meses do contrato;
- Não foi apresentada nenhuma análise para a diminuição da equipe de atendimento especializado no DF de 6 para 5 profissionais;

##### **Contrarrazões da Recorrida**

- O Edital tratou, de forma expressa, no item 7 – Aceitabilidade e exequibilidade da proposta, especialmente no item 7.1.1.2, a possibilidade de apresentação de quantitativos de profissionais inferiores ao mínimo previsto no Anexo III;

#### **Análise das razões apresentadas**

Entendem-se aceitáveis os argumentos apresentados pela reclamada. Conforme expresso no **item 16, Dimensionamento da equipe**, página 66 do Edital, “O dimensionamento da equipe para a execução adequada dos serviços é de responsabilidade da licitante...”, devendo obedecer às quantidades mínimas estabelecidas no Anexo III – Orçamento Estimativo, onde há um total proposto de 62 profissionais. Entretanto, é permitido aos licitantes oferecer proposta com quantitativo menor, devendo, neste caso,

comprovar exequibilidade, nos termos do item **7 Aceitabilidade e exequibilidade da proposta**, página 24 do Edital, que se transcreve adiante:

## **7 Aceitabilidade e exequibilidade da proposta**

*Não serão aceitas propostas com valor global superior ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis.*

**7.1.1.** *A exequibilidade das propostas será avaliada da seguinte forma:*

**7.1-1.1.** *Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer às quantidades mínimas estabelecidas no Anexo III – Orçamento Estimativo;*

**7.1-1.2.** *Caso a proposta apresente quantidades de profissionais inferiores aos mínimos previstos no Anexo III – Orçamento Estimativo, a licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de nível de serviço estabelecidas no Anexo II – Especificações Técnicas, considerando o dimensionamento proposto da equipe e as características das demandas do Tribunal de Contas da União;*

A recorrente faz referência ao esclarecimento nº 16, peça 39, para afirmar que a recorrida não poderia ter apresentado proposta com quantitativo de 58 profissionais, considerando que a equipe mínima deveria ser de 62 profissionais. O referido esclarecimento, transcrito adiante (grifo nosso),

*“Deve ser considerado como equipe mínima. O dimensionamento totalizando 62 profissionais, **conforme detalhado no item 16 do Anexo II - Especificações Técnicas**, deverá ser mantido durante o período de estabilização, podendo ser ajustado pela contratada de modo a garantir o cumprimento integral nos níveis de serviço estabelecidos para os serviços de monitoramento e gestão. Cabe ressaltar que eventual redução no quantitativo das equipes, abaixo dos **limites mínimos considerados exequíveis quando da contratação**, deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que justifique tal redução, sem impacto para a qualidade dos serviços.”*

refere-se à equipe mínima quando da contratação, seja ela o dimensionamento totalizando 62 profissionais no Anexo III – Orçamento Estimativo ou, conforme explicita esse esclarecimento, os “... **limites mínimos considerados exequíveis quando da contratação**”, sejam eles quais forem, referindo-se à possibilidade de ter havido proposta com quantitativo menor, nos termos do item 7 acima.

Com referência à alegação da recorrente sobre a recorrida não ter apresentado em sua proposta análise para a diminuição da equipe de atendimento especializado no DF de 6 para 5 profissionais, a recorrida não apresentou contrarrazões específicas a esse respeito. Não obstante a esse fato, observe-se o que consta sobre esse ponto no despacho que analisou a proposta, à peça 58,

*“...e o item 15.7 do Edital, “Considerações acerca dos cenários dos serviços de suporte”, que apresenta mudanças no cenário causadas pela pandemia e pela maior adesão ao teletrabalho, que podem ser consideradas “características das demandas do TCU”. Essas mudanças tornam difícil estimar a quantidade de eventos presenciais no novo contrato, embora pareçam apontar para uma maior quantidade de eventos digitais, que poderiam exigir menor esforço do suporte local. Esse mesmo item do Edital identifica picos sazonais, que podem elevar em até 50% (cinquenta por cento) a quantidade de chamados apresentada, devendo ser absorvidos pela contratada, eventualmente adicionando pessoal para manter os níveis de serviço contratados, sem qualquer alteração no valor mensal do Contrato. Assim, a quantidade de 5 atendentes apresentada na proposta parece ser suficiente para atender ao regime normal de demandas do serviço, podendo haver a necessidade de incrementar a equipe durante os picos sazonais, o que pode acontecer também nos demais serviços do Contrato, a fim de manter o SLA contratado sem custo adicional para o TCU.”*

para considerar que a proposta apresentada atende à necessidade da Administração Pública, com redução de eventual desperdício, no caso de demanda inferior ao previsto, e sem custos adicionais para a contratante na ocorrência de picos sazonais.

#### **ASSUNTO: Redução nos salários de alguns perfis**

##### **Razões da Recorrente**

- Recorrida não comprovou que possui ou que tem capacidade de contratar profissionais com as exigências de qualificação, nos estados e no suporte local (N2), não tendo encaminhado a documentação de certificação para comprovação.

##### **Contrarrazões da Recorrida**

- No item 7.1.1.4 do Edital, consta a possibilidade para apresentação de valores de remuneração inferiores aos previstos na tabela da subcondição presente no item 7.1-1.3;
- As previsões editalícias comprovam a vinculação ao Edital;

#### **Análise das razões apresentadas**

Sobre a alegação da recorrente de que a recorrida não teria comprovado possuir capacidade de contratar profissionais com as exigências de qualificação no suporte local dos estados e do DF (N2) e não teria encaminhado a documentação de certificação para comprovação, a recorrida refere-se à legalidade da decisão que “habilitou a proposta da empresa por estar em perfeita consonância com as regras”. Observe-se o que consta sobre esse ponto no despacho que analisou a proposta, à peça 58,

*“A licitante encaminhou uma relação de pessoas nos perfis atendente de telessuporte e atendente de suporte local nos estados e em Brasília, peça 51, acompanhada da documentação comprobatória de experiência profissional, escolaridade e salário pago pela empresa a esses profissionais: carteiras de trabalho, currículos, diplomas de graduação e certificações diversas, peças 52 e 53. Também foram apresentadas, peça 54, as CCTs em vigor referentes aos estados RO, RN e MT, justificando o salário a ser pago aos técnicos do perfil suporte local nesses locais. Ao concluir a análise, entende-se que a documentação apresentada é suficiente para comprovar a exequibilidade da proposta quanto aos perfis com salário inferior ao estabelecido como mínimo exequível para os perfis supracitados, estando a documentação apresentada de acordo com os itens 7.1-1.4., 7.1-1.4.1 e 7.1- 1.4.2 do Edital.”*

#### **ASSUNTO: Perfil de Suporte remoto**

##### **Razões da Recorrente**

- A recorrida deveria ter enviado a documentação de pelo menos 6 profissionais para que comprovasse 50% da equipe a ser contratada, mas submeteu documentação de apenas 3 profissionais;
- Nenhum dos profissionais possui a certificação HDI SCA e a certificação alternativa apresentada não substitui a HDI SCA;
- Os profissionais não possuem 4 anos de atuação em desenvolvimento ou suporte a infraestrutura;

### Contrarrrazões da Recorrida

- Quanto a alegação de que a Recorrida deveria ter encaminhado documentação que comprovasse a qualificação técnica de 50% da equipe a ser contratada, assinalou que este posicionamento está em inconformidade com a legislação (citou a SÚMULA TCU Nº 272/2012), sendo vedadas exigências que onerem os licitantes;
- Quanto ao não envio de documentação que comprove a qualificação técnica dos profissionais, alega ter feito uso das similaridades permitidas no Edital, tanto para fins de comprovação dos profissionais, em acordo com o texto presente no item 7.1-1.4.1, quanto para as certificações exigidas, em acordo com o texto presente na alínea “c”, item 1 do Anexo II – Especificações Técnicas”;
- A Recorrida apresentou certificação ITIL, considerando a possibilidade estabelecida na alínea C do item 1, do Anexo II – pág. 28;
- A Recorrida comprovou a exequibilidade da proposta apresentada, assim como demonstrou atender aos requisitos de qualificação técnico-operacional exigidos no Edital, devendo para tanto ser mantida a decisão como vencedora do presente certame.

### Análise das razões apresentadas

Quanto à necessidade de comprovação de 50% da equipe, essa não é uma exigência do edital.

Sobre a certificação HDI SCA, não é uma exigência para a habilitação, havendo prazo para obtenção das certificações após a contratação, além das similaridades apontadas pela recorrida. De acordo com o Anexo II – Especificações Técnicas, página 28 do Edital,

*“No caso das certificações, a contratada terá 30 (trinta) dias, após o início das atividades de cada colaborador, para apresentá-las, em função dos prazos necessários para realização das provas e recebimento da documentação pelos profissionais.*

*Serão aceitas certificações similares às requeridas para qualificação técnica. Para o Windows 10, por exemplo, valem certificações focadas em versões anteriores desse sistema. Para que uma certificação alternativa seja aceita, é necessária a aprovação por parte da contratante.”.*

A alegação da recorrente de que “Os profissionais não possuem 4 anos de atuação em desenvolvimento ou suporte a infraestrutura” não parece ter fundamento. Entre os profissionais apresentados na proposta analisada, peça 53, no perfil suporte remoto, há pelo menos dois com a experiência profissional requerida, conforme detalhado nas tabelas adiante.

Elias Bezerra da Silva (peça 53, páginas 63 a 73):

Empregador	Função	início	fim	dias
globalweb outsourcing do Brasil	Operador técnico	04/07/2016	02/02/2018	578
central it	técnico de suporte	01/02/2018	10/10/2019	616
connectcom	técnico de suporte presencial	04/11/2019	01/12/2019	27
Hepta Tecnologia	técnico de Suporte I	02/12/2019	18/10/2020	321
Total experiência (dias)			dias	1542
Total experiência (anos)			anos	4,28

Paulo Rogério (peça 53, páginas 144 a 151):

Empregador	Função	início	fim	dias
Getnet	técnico informática	01/09/2014	08/06/2015	280
Stefanini	técnico de suporte	02/02/2017	01/09/2020	1307
Hepta	técnico de suporte	07/10/2019	18/10/2020	377
Total experiência (dias)			dias	1964
Total experiência (anos)			anos	5,46

### **ASSUNTO: Perfil de Suporte local nos estados**

#### **Razões da Recorrente**

- A recorrida deveria ter enviado a documentação de pelo menos 14 profissionais para que comprovasse 50% da equipe a ser contratada, mas enviou documentação de apenas 5 profissionais;
- Não foram apresentadas certificações;
- Foi apresentado salário inferior ao piso salarial do estado de Alagoas, que é de R\$ 2965;

#### **Contrarrazões da Recorrida**

- Quanto a alegação de que a Recorrida deveria ter encaminhado documentação que comprovasse a qualificação técnica de 50% da equipe a ser contratada, assinalou que este posicionamento está em inconformidade com a legislação (citou a SÚMULA Nº 272/2012), sendo vedadas exigências que onerem os licitantes;
- Quanto ao não envio de documentação que comprove a qualificação técnica dos profissionais, alega ter feito uso das similaridades permitidas no Edital, tanto para fins de comprovação dos profissionais, em acordo com o texto presente no item 7.1-1.4.1, quanto para as certificações exigidas, em acordo com o texto presente na alínea “c”, item 1 do Anexo II – Especificações Técnicas”;
- A Recorrida apresentou certificação ITIL, considerando a possibilidade estabelecida na alínea C do item 1, do Anexo II – pág. 28;
- A Recorrida comprovou a exequibilidade da proposta apresentada, assim como demonstrou atender aos requisitos de qualificação técnico-operacional exigidos no Edital, devendo para tanto ser mantida a decisão como vencedora do presente certame.

### **Análise das razões apresentadas**

Quanto à necessidade de comprovação de 50% da equipe, essa não é uma exigência do edital.

Com relação à alegação de que não teriam sido apresentadas certificações, podem-se observar certificações na documentação apresentada na proposta, peça 52, páginas 8, 19, 29, 59 e peça 53, páginas 22, 73, 95, 103, 146. Ademais, de acordo com o Anexo II – Especificações Técnicas, página 28 do Edital,

*“No caso das certificações, a contratada terá 30 (trinta) dias, após o início das atividades de cada colaborador, para apresentá-las, em função dos prazos necessários para realização das provas e recebimento da documentação pelos profissionais.*



*Serão aceitas certificações similares às requeridas para qualificação técnica. Para o Windows 10, por exemplo, valem certificações focadas em versões anteriores desse sistema. Para que uma certificação alternativa seja aceita, é necessária a aprovação por parte da contratante.”.*

Quanto ao salário apresentado ser inferior ao piso salarial do Sindpd-AI, e que atingiria um único posto dos 27 previstos no Edital para o perfil. entendemos que tal divergência, caso haja, pode e será sanada em tempo de execução contratual, não ferindo a exequibilidade da proposta, que foi comprovada nos termos do Edital, como descrito anteriormente.

Ante o exposto, manifestamo-nos pela improcedência dos argumentos da Recorrente que visam *inabilitar* a Recorrida por desatendimento das condições editalícias (critérios de exequibilidade) do Pregão Eletrônico nº53/2020.

Encaminhamos os autos ao Selip\SPC, para continuidade do processo licitatório.

À consideração superior.

Assinado eletronicamente por:  
Rodolfo Lima Júnior – Chefe do Sesuc

De acordo,

Assinado eletronicamente por:  
Breno Gustavo Soares da Costa – Diretor da Diretoria de Relacionamento com Clientes