



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL

Rua Desembargador Leão Neto do Carmo, 23 - Bairro Parque dos Poderes - CEP 79037-100 - Campo Grande - MS -  
<http://www.tre-ms.jus.br>

**PROCESSO : 0000093-74.2023.6.12.8000**

**INTERESSADO : COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SUPORTE**

**ASSUNTO : análise de recurso**

### **Decisão nº 17 / 2023 - TRE/PREGOEIRO**

Trata-se de procedimento licitatório, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica, que tem por objeto a contratação de empresa especializada para suporte de TIC, de 1º e 2º nível, aos usuários do TRE-MS.

A sessão pública, marcada inicialmente para o dia 12 de setembro de 2023, no sítio do Comprasnet foi conduzida por esta pregoeira, tendo sido habilitada, a empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA - CNPJ: 86.703.337/0001-80 ao valor total de R\$ 4.560.675,00.

Registro que após a fase de habilitação, houve manifestação de intenção de recurso por parte das seguintes empresas:

- 1.CITY CONNECT SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA - CNPJ - 11.452.317/0001;
- 2.G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA - 85- 07.094.346/0001-45;
- 3.GETI COMERCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA - CNPJ - 10.685.746/0001-30;
- 4.ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA - 85.240.869/0001-66;
- 5.INPHOCO SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - 07.351.590/0001-46;
- 6.LINUXELL INFORMÁTICA E SERVIÇOS LTDA - 02.539.643/0001-33;
- 7.TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA - CNPJ - 03.399.966/0001- 31;
- 8.ZOOM TECNOLOGIA LTDA - 06.105.781/0001-65.

Porém, apenas as empresas G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA, ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA e TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA apresentaram razões.

A empresa INPHOCO SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO desistiu do recurso uma vez que teve suas dúvidas sanadas.

A empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA apresentou contrarrazões apenas contra as razões da empresa TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA.

## PRELIMINARMENTE

Quanto ao Atestado de Capacidade Técnica exigido, o edital estabelece o seguinte:

### *e) ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA*

*e.1. A Licitante deverá comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível, mediante apresentação de atestado de capacidade técnica de que tenha atendido, pelo menos, **11.070 chamados de TI por ano com cumprimento de, pelo menos, 80% dos SLAs.***

A unidade técnica adotou um critério objetivo e isonômico para analisar os atestados enviados, verificando o seguinte:

- 1) Se houve a realização de pelo menos 11.070 chamados de TI no prazo de um ano;
- 2) Se, dentro desses chamados, foi cumprido pelo menos 80% dos SLAs.

Quanto ao item 02 (80% dos SLAs), é importante observar que:

Os Níveis de Acordo de Serviços (SLAs, do inglês Service Level Agreements) são fundamentais nos serviços de TI, estabelecendo expectativas e responsabilidades entre provedores e clientes. Esses acordos definem parâmetros para a entrega de serviços, garantindo transparência, confiança e qualidade. Os SLAs devem ter métricas mensuráveis, como tempo de resposta, resolução de problemas, disponibilidade de sistemas e outros critérios específicos do serviço.

Esse entendimento é corroborado por extensa literatura, cito algumas:

- Peter S. H. Leong: Autor do livro "Service Level Agreements: Winning A Competitive Edge for Support & Supply Services", concentra-se na importância estratégica dos SLAs para vantagem competitiva.
- Andrew Hiles: Conhecido por suas contribuições para a gestão de serviços, escreveu sobre SLAs em seu livro "The Definitive Guide to IT Service Metrics".
- Michael J. Cunningham: Autor de "The Business Value of IT: Managing Risks, Optimizing Performance and Measuring Results", explora a relação entre SLAs e o valor dos serviços de TI para as organizações.
- Barry Render e Ralph M. Stair Jr.: Autores de livros de gestão de operações, como "Operations Management", que abordam SLAs no contexto da gestão de serviços.
- ITIL (IT Infrastructure Library): Embora não seja um autor específico, a estrutura da ITIL, especialmente em suas publicações sobre Gerenciamento de Serviços, dedica-se à importância dos SLAs como parte essencial do gerenciamento de serviços de TI.

Considerando esses pontos, entende-se que a exigência de atestado de capacidade técnica, nesse ramo de serviços (suporte a usuários), é objetiva, mensurável e isonômica.

Isto posto, e para a avaliação do cumprimento do mencionado item, necessário, por óbvio, saber quais os indicadores de cada caso, uma vez que, como já dito, o SLA é um acordo entre duas partes, não podendo ser analisado de maneira genérica. Além disso, tanto foi dada a possibilidade, como foi exercido o direito

por esta pregoeira de reunir todas as informações necessárias a fim de que fosse tomada a melhor decisão. Ou seja, tentou-se ao máximo entender, esclarecer e complementar os dados e as informações repassadas pelo licitante. Deste modo, para os licitantes que deixaram de apresentar mencionado detalhamento, foi dada a oportunidade de apresentar, em diligência, a complementação deste item.

Ou seja, para avaliar o cumprimento da exigência de atestado de capacidade técnica, é necessário conhecer os indicadores estabelecidos para cada atestado/contrato apresentado, dessa maneira foi concedida oportunidade aos licitantes de fornecer todas as informações necessárias para uma decisão embasada. Aos licitantes que não detalharam, em primeira oportunidade suas informações, foi oferecida a chance de complementar as informações de atestado em diligência.

Essas diligências foram dadas de forma isonômica a todos os licitantes sempre que a unidade técnica julgou necessário a obtenção de mais documentação. **Sendo perguntado a cada um a quantidade de tempo necessária para a obtenção dos mesmos. Em NENHUM caso foi negado o prazo solicitado,** tendo sido suspensa a sessão pública para que fossem providenciados os documentos, ou seja, não há o que se falar em qualquer cerceamento nesse quesito, uma vez que foram os próprios licitantes que informaram os prazos necessários para juntarem a documentação.

Além disso, a própria unidade técnica também realizou diligências de maneira autônoma, visando obter informações em todos os casos, pois sempre foi do interesse desse Tribunal a obtenção da melhor proposta.

Sobre as razões das empresas, em suma, foram os seguintes:

## **EMPRESA G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA**

A empresa alega que os atestados de capacidade técnica apresentados atendem aos requisitos estipulados no Termo de Referência, discordando da análise realizada pela unidade técnica deste TRE-MS.

Para embasar sua alegação, argumenta que o edital não especifica a exigência de que os atestados informem o tipo de nível de serviços medidos. A única exigência é que os chamados estejam relacionados a TI, sob pena de violação dos princípios de vinculação ao instrumento convocatório e isonomia.

Acerca da alegação, reitera-se os argumentos expostos na preliminar acerca dos critérios utilizados pela unidade técnica para o julgamento dos atestados apresentados.

Ou seja, a unidade técnica adotou como critério e de acordo com a redação posta no edital, o seguinte seguinte:

- 1) Se houve a realização de pelo menos 11.070 chamados de TI no prazo de um ano;
- 2) Se, dentro desses chamados, foi cumprido pelo menos 80% dos SLAs.

No caso da empresa, o único documento que menciona SLA é o atestado da SEFAZ/PE (Secretaria do Estado de Pernambuco), mas este não especifica claramente os critérios de medição nem confirma se é o único SLA mensurado.

Mesmo após fornecimento de documentação complementar, não ficou demonstrado quais são os SLAs do contrato da SEFAZ/PE, nem a discriminação das métricas de cumprimento dos mesmos.

Ressalte-se ainda que, no caso da empresa G4F, a unidade técnica ainda diligenciou realizando buscas no sítio da SEFAZ/PE buscando edital, anexos ou relatórios de gestão do contrato da G4F com a SEFAZ/PE onde se pudesse sanar as dúvidas de quais seriam as SLAs e seus cumprimentos. Porém sem sucesso em encontrar tais informações.

## **ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA**

Alegou em síntese, que houve a desclassificação precipitada empresa, uma vez que, embora o atestado de capacidade técnica do cliente Tribunal Regional do Trabalho do Mato Grosso, não incluir informações detalhadas sobre as medições dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs), a pregoeira deveria buscar mais informações em diligências, para se buscar a melhor proposta.

Visando demonstrar o cumprimento das disposições editalícias, a recorrente também traz em suas razões, relatórios dos serviços mensais realizados do mencionado cliente em que comprova o cumprimento de mais de 80% dos SLAs.

Além disso, alega que sua desclassificação se deu sob argumento de que os relatórios/atestados não terem sido confeccionados pelo TRT/MT, o que gerou ofensa ao princípio da economicidade, uma vez que foi aceita uma proposta R\$ 1.729.430,00 (um milhão, setecentos e vinte e nove mil, quatrocentos e trinta reais) MAIOR que a ofertada, ou seja, uma proposta 60% maior que a proposta da recorrente.

No que se refere a busca de mais informações por esta pregoeira acerca das medições dos acordos de níveis de serviço, deve-se ressaltar que a sessão pública foi administrada com a maior isonomia possível, de maneira que a TODOS os licitantes foram questionados sobre o prazo necessário para que se apresentasse a documentação solicitada.

Assim, vejamos a comunicação na sessão pública em que a própria empresa afirma que o prazo de 24 horas seria suficiente:

*Pregoeiro - A **unidade requisitante realizou análise dos atestados apresentados** pela empresa ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA*

*Pregoeiro - O relatório da análise foi disponibilizado na nossa página na internet, no link: <https://www.tre-ms.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/licitacoes/pregao/pregao-2023/arquivos-2023/tre-ms-pregao-20-2023-help-desk-2-analise-atestado-ilha-service>*

*Pregoeiro - De acordo com a unidade técnica, os documentos apresentados não comprovam os requisitos solicitados no Termo de Referência.*

*De 85.240.869/0001-66 (ILHA SERVICE) - Sr Pregoeiro, podemos*

**disponibilizar os documentos** referentes aos serviços executados que comprovam que os atestados atendem o SLA especificado

*Pregoeiro - De acordo com o item 7.11.1 do edital, poderá ser realizada a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame.*

*Pregoeiro - Sendo assim, **solicito, em sede de diligência, maiores detalhamentos acerca das informações neles contidas.***

*Pregoeiro - Para tanto, **solicito manifestar se o prazo de 24 horas é o suficiente para apurar e juntar estas informações neste processo licitatório?***

**De 85.240.869/0001-66 (ILHA SERVICE) - Sim Sr Pregoeiro**

*Pregoeiro - **Tendo em vista a manifestação da empresa ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA de que em 24 horas é suficiente para juntar as informações necessárias, suspenderei essa sessão pública.***

Sobre os relatórios mensais juntados nas razões de recurso, não cabe aqui discutir ou avaliar o conteúdo dos mencionados documentos, já que houve a preclusão do direito de análise de tais informações.

Quanto à alegação de que a desclassificação foi motivada pelo fato de os relatórios não terem sido elaborados pelo TRT/MT, afetando o princípio da economicidade, é crucial ressaltar que a desclassificação não se fundamentou exclusivamente nesse aspecto. Ela resultou da análise minuciosa realizada pela unidade técnica dos atestados enviados inicialmente e também durante o processo de diligência. Além da questão de origem dos documentos, diversos outros critérios e elementos foram considerados para a decisão de desclassificação os quais podem ser consultados no documento público do pregão 20/2023, disponibilizados na página deste tribunal da internet.

## **TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA**

Resumidamente, a empresa alega que cumpriu as exigências do edital, inclusive quanto ao atendimento na fase de diligência quando foi disponibilizado pela Recorrente o Termo de Referência e pelo TRT Paraná, planilhas internas de avaliação de resultados que corroboram o atestado apresentado e garantem o atendimento ao exigido no edital e no termo de referência, tudo de forma tempestiva.

Alega ainda que não se constata a exigência de indicadores mínimos ou máximos, mas tão somente números de chamados e meta de SLAs.

Além disso, alega que a Unidade Técnica encerra seu relatório sem definir claramente o que foi desatendido pela Recorrente, tal medida subsidia uma decisão subjetiva da pregoeira, que fere diretamente o princípio da vinculação ao instrumento convocatório.

Em relação ao cumprimento das exigências do edital, é pertinente observar que a empresa recorrente enviou somente o Termo de Referência, enquanto as

informações e planilhas internas foram disponibilizadas pelo TRT Paraná após a diligência realizada pela equipe técnica do TREMS. O TRT Paraná alegou impossibilidade momentânea de fornecer um relatório de atestado técnico à empresa.

Um atestado técnico de capacidade é um documento fornecido por um profissional ou empresa especializada que certifica a habilidade, competência ou capacidade técnica de outra pessoa ou organização para realizar determinadas atividades, projetos ou serviços. Esse atestado geralmente inclui informações detalhadas sobre a experiência, conhecimento técnico, habilidades específicas e/ou resultados alcançados, servindo como uma garantia ou comprovação da aptidão técnica de um indivíduo ou entidade em uma área específica.

Portanto, a interpretação da unidade técnica é de que, embora as planilhas possam subsidiar um eventual atestado, elas não o substituem, já que a responsabilidade de determinar a aptidão da empresa para cumprir os termos contratuais é do órgão gestor do contrato em questão.

Sobre a exigência dos indicadores mínimos e máximos, reitera-se os argumentos expostos na preliminar acerca dos critérios utilizados pela unidade técnica para o julgamento dos atestados apresentados, de maneira que, mesmo com a diligência realizada, não ficou demonstrado quais são as SLAs.

Desse modo, decide a pregoeira pelo NÃO PROVIMENTO DOS RECURSOS interpostos pelas empresas G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA, ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA e TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA, mantendo-se o resultado do pregão 20/2023.

A presente decisão será divulgada no COMPRASNET, e no sítio do TRE/MS na internet, para conhecimento dos interessados, e será submetida à autoridade competente do TRE/MS nos termos da legislação aplicável.

Campo Grande, 27 de novembro de 2023

Erika Murackami D. Rosa  
Pregoeria



Documento assinado eletronicamente por **ÉRIKA MURACKAMI DUARTE DA ROSA, Pregoeiro**, em 27/11/2023, às 11:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1542955** e o código CRC **FB56CC64**.



---

000093-74.2023.6.12.8000

1542955v41