



Empresa de Planejamento e Logística S.A.

## EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA S.A. – EPL

### GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS

**DECISÃO DA IMPUGNAÇÃO INTERPOSTA PELA EMPRESA: INTELIT PROCESSOS INTELIGENTES LTDA.**

**REFERÊNCIA:** Pregão Eletrônico nº 03/2014

**OBJETO:** Contratação de Serviços Técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, para sustentação do ambiente tecnológico na Sede da Empresa de Planejamento e Logística – EPL, segundo as práticas preconizadas pelo Information Technology – COBIT 5, por meio de suporte telefônico e remoto (1º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, método, processos de trabalho e pessoal técnico; suporte presencial (2º nível); suporte especializado (3º nível); e monitoria externa (NOC).

**PROCESSO:** 50840.000.413/2013

Senhor,

1. Trata-se de impugnação interposta, tempestivamente, pela empresa **INTELIT PROCESSOS INTELIGENTES LTDA.**, devidamente qualificada, por meio de seu representante legal, contra os termos do Edital do Pregão Eletrônico nº 03/2014, com fundamento na Lei nº 8.666/93, conforme demonstraremos a seguir:

#### 2. DAS RAZÕES

2.1. As argumentações apresentadas pela empresa **INTELIT PROCESSOS INTELIGENTES LTDA.**, pautam-se nas razões apresentadas pela recorrente no sentido de que a exigência obrigatória de “Vistoria”, fere princípios que regem o procedimento licitatório, conforme extraído do texto impugnatório, a saber:

### III – DOS ITENS IMPUGNADOS

O presente edital estabelece que o software objeto do certame seja submetido a um processo rigoroso de avaliação, para assegurar a compatibilidade do produto com as melhores práticas ITIL, utilizadas por milhares de organizações no mundo. Assim, há exigência da certificação Pink Verify, que é um selo de garantia necessária para a implantação de um gerenciamento efetivo de serviço de TI.

Nesse contexto, dispõe o item 5.9.5 do instrumento convocatório, *in verbis*:

5.9.5. A solução inclui, ainda, a disponibilização de uma base de conhecimento e um sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM) com, **no mínimo, as 7 (sete) certificações Pink VERIFY** listadas no ANEXO A, conforme autorização constante do Acórdão nº 144/2008 – TCU, sendo que, sempre que solicitado, a contratada deverá fornecer à EPL uma cópia da base de dados do sistema em formato compatível com banco de dados My SQL. Caso a EPL venha adquirir software com a mesma finalidade durante a vigência contratual, a contratada deverá efetuar a migração da base atual. (*grifo nosso*)

Inicialmente, convém destacar que, diferentemente do que foi informado no edital, **o mencionado acórdão não cita a obrigatoriedade de se possuir mais de uma certificação Pink Verify**. O Tribunal de Contas da União, na decisão proferida, apenas autorizou a exigência de certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização de referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo.

Por outro lado, a exigência de o sistema possuir no mínimo 07 (sete) certificações **restringe o caráter competitivo do certame**, pois grande parte das soluções brasileiras não possui sete certificações, além do que a exigência pode ser, facilmente, substituída por outros meios não contemplados pelo edital. Verifica-se, portanto, que a exigência técnica (de a solução conter no mínimo sete certificações) é excessiva, irrelevante e desnecessária, o que é vedado pelo texto constitucional e pela lei que regula aos procedimentos licitatórios.

O anexo “A” do referido edital, ao descrever as 7 (sete) certificações para a contratação do serviço técnico especializado na área de Tecnologia da Informação - TIC, esclarece que, para a execução do objeto desta contratação, a contratada deverá atender minimamente, e não exaustivamente, os processos ITILv3 abaixo elencados:

- Gestão de Incidentes (IM);
- Gestão de Configuração/Ativos (SACM);
- Gestão de Níveis Mínimos de Serviços (SLM);
- Gestão de Conhecimento (KM);
- Gestão de Mudanças (CHG);
- Gestão de Requisições (RF); e
- Gestão de Catálogo de Serviços (SCM)

Insta ressaltar que a exigência de Certificação Pink Verify em 7 (sete) processos da ITIL v3, torna-se exorbitante para o objeto do certame, atuando, assim, contra o princípio da igualdade, competitividade e proporcionalidade, pois, como já destacado, são **poucas as soluções atuantes no mercado brasileiro que a possuem tantas certificações**. Sem contar que a

mencionada exigência é **incompatível e desnecessária para um serviço que terá apenas 150 (cento e cinquenta) usuários**, como o que será contratado.

O Portal da Pink Elephant (<http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY/PinkVERIFY3-1Toolsets.htm>) e

[http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY/PinkVERIFY\\_2011\\_Toolsets.htm](http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY/PinkVERIFY_2011_Toolsets.htm)) enumera um rol de Ferramentas com a capacidade de cumprir com a exigência do instrumento convocatório, no entanto, a competitividade entre empresas qualificadas para atender as especificações técnicas do certame, oferecendo a solução composta por serviço e software é comprometida, uma vez que grande parte das ferramentas que possuem a Certificação PinkVerify nos processos exigidos, não possui representantes para os serviços de fornecimento, implantação, garantia e suporte no Brasil, diminuindo e limitando ainda mais a competitividade.

Vale ressaltar que o fato das ferramentas apresentarem tal característica não garante à EPL que o fornecimento, implantação, garantia, suporte e execução dos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível ocorra com excelência. Essa capacidade é medida pela soma das qualificações exigidas no edital, que inclui a competência e atestados de capacidade técnica de serviços semelhantes prestados anteriormente.

O fato de alguma solução de Gerenciamento de Serviços em conformidade ao ITIL v3 não possuir certificação Pink Verify, não exclui a possibilidade de implantar quaisquer processos da Biblioteca ITIL v3.

Ademais, a exigência do edital de a empresa ser qualificada em 07 (sete) processos, equivocadamente chamado de certificação, traz um prejuízo enorme à EPL, visto que no rol das tecnologias e software qualificados pela Pink Elephant, em seu sítio, apresenta 24 (vinte quatro) ferramentas classificadas, sendo que mais de 50% delas ficam impossibilitadas de participar do certame.

Torna-se curioso a necessidade da EPL especificar uma contratação exigindo uma ferramenta possuindo 7 (sete) certificações PinkVerify, sendo que atualmente utiliza uma solução

do mesmo seguimento que não possui nenhuma certificação equivalente, além de obrigar a empresa contratada a utilizá-la para operacionalizar o processo de Gerenciamento de Problemas. Fica subtendido que uma solução não certificada como a Microsoft System Center Operations Manager e Microsoft System Center Configuration Manager, em uso na EPL, pode atender plenamente sua necessidade, não sendo necessária a certificação PinkVerify.

Ressalte-se, por fim, que além da ilegalidade apontada, há ainda outro ponto questionável no edital, especificamente, no anexo II, Cláusula Quarta - Obrigação da Contratada (página 333), alínea K, que assim determina:

*“K) instalar o sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM), juntamente com a base de conhecimento e o sistema de telefonia em até 20 (vinte) dias, contados da data de publicação do contrato no DOU. O sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM) deverá possuir no mínimo 9 (nove) certificações Pink VERIFY, sendo que, sempre que solicitado, a contratada deverá fornecer à EPL uma cópia da base de dados do sistema em formato compatível com banco de dados MySQL;”* Ora, o mencionado item exige o mínimo de 09 (nove) certificações Pink Verify, enquanto que o restante do instrumento convocatório exige que sistema possua 07 (sete) certificações, como já exposto acima. Assim, verifica-se, que item “k” incorre em erro material, pois deveria fazer referência a 07 (sete) certificações, que deve ser sanado.

#### **IV – DA VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA ISONOMIA, AMPLA CONCORRÊNCIA, MORALIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DA LEGALIDADE.**

Com efeito, o princípio da igualdade entre os licitantes, proeminente sobre os demais no presente caso, veda a existência de quaisquer privilégios ou tolerância para os participantes do certame, principalmente quando estes são concedidos pela própria Administração Pública.

O princípio da igualdade permeia toda a Constituição Federal Brasileira, sendo erigido como um dos princípios basilares de nosso estado no caput, do artigo 5º da Carta Magna:

*"Art. 5º Todos são iguais perante a Lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se a brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:"*

No mesmo sentido, o poder constituinte originário instituiu a obrigatoriedade que o processo de qualificação supra apenas as exigências indispensáveis à garantia das obrigações, o que assegura a total igualdade entre os licitantes, pois o artigo 37, inciso XXI da Constituição Federal, prescreve:

*“XXI - ressaltados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações”.* Com isso, o edital não poderá exigir nada que frustre a intenção constitucional de proteger, constando do texto constitucional, a obrigatoriedade de "igualdade de condições a todos os concorrentes". Deste modo, qualquer disposição no procedimento licitatório com teor duvidoso ou ilegal deverá ser retirada do certame, para não acarretar a desclassificação de nenhuma empresa, privilegiando outras com fundamentos ilegais. A reforma do ato é necessária até para a manutenção da moralidade administrativa, que deve permear toda atividade do administrador público, exigindo uma atividade responsável e coerente para a correta identificação dos padrões de conduta que individualizam o bom administrador, vinculando-o à finalidade pública que é peculiar à atividade estatal, sempre com a necessária impessoalidade que deve estar presente em atos desta natureza.

A moralidade limita e direciona a atividade administrativa, tornando imperioso que os atos praticados pela Administração Pública sejam feitas com a maior probidade possível. Assim, não resta qualquer dúvida que para que a presente licitação se processe de acordo com os princípios da ampla concorrência e da isonomia, ambos exarados no art. 3º da Lei 8.666/93, deverá excluir do edital o item 5.9.5 vez que é exigência ilegal e que restringe a ampla concorrência na licitação.

Pelo exposto e sabendo que qualquer ato administrativo deve obedecer aos ditames da legislação vigente, sem desrespeitar qualquer dispositivo legal estando sempre adstrito ao princípio da legalidade, fato que não ocorreu no caso em debate, restou totalmente comprovado que o instrumento convocatório merece urgente reforma, eis que restringe a competitividade do certame e inviabiliza a obtenção da melhor proposta à Administração.

### 3. DO PEDIDO DA IMPUGNANTE

3.1 Ao final, a impugnante requer que seja excluída do Edital a exigência de que as licitantes interessadas em participar da licitação realizem a vistoria obrigatória no ambiente da EPL, como requisito de qualificação técnica, a saber:

“Diante de todo o exposto, vem a impugnante, com base nos princípios administrativos concernentes às licitações públicas e com o espírito de sanar a ilegalidade do ato convocatório, requerer que **seja excluída a exigência de que a solução deve possuir no mínimo sete certificações Pink Verify, conforme o item 5.9.5 do instrumento convocatório, para que** a comprovação dos serviços seja feita em atestados de capacidade técnica que atendam pelo menos um dos elementos listados na página 19 do Edital, para aumentar a concorrência.

Requer ainda a correção do erro material apontado no anexo II, Cláusula Quarta - Obrigação da Contratada (página 333), alínea K.”

### 4. DA ANÁLISE DAS RAZÕES

4.1 Após análise das razões apresentadas pela empresa **INTELIT PROCESSOS INTELIGENTES LTDA.**, a Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC - área requisitante do objeto – manifestou-se conforme a seguir:

“Preliminarmente, é importante enfatizar que o objeto do Pregão Eletrônico nº 03/2014 – EPL, versa sobre a contratação de empresa para sustentar o ambiente tecnológico da EPL, monitorá-lo interna e externamente, além de realizar o atendimento dos colaboradores da empresa quanto às demandas de tecnologia da informação e comunicações.

O referido objeto de ampla disseminação no mercado de TI requer daqueles que pretendem executá-lo, além de conhecimento técnico adequado, compreensão total de suas responsabilidades e do ambiente em que deverão atuar, objetivando, tanto a elaboração de proposta justa e compatível com as

obrigações que a licitante pretende assumir, como a efetiva prestação dos serviços com a qualidade exigida pela EPL.

Em face do arguido pela Impugnante, é importante destacar que a Pink Elephant é uma entidade que avalia a compatibilidade de ferramentas para gerenciamento de serviços de TI com reconhecida habilidade para avaliar a aderência de softwares às melhores práticas da Biblioteca ITIL. A sua competência para emissão de certificado de reconhecimento internacional, é admitida pelo próprio Tribunal de Contas da União - TCU, Acórdão nº 144/2008 - Plenário.

Em nenhum momento houve qualquer assertiva da EPL, sobre exigências do TCU quanto ao quantitativo mínimo de certificações Pink Verify, mas tão somente deixar evidente a necessidade de implantação dos processos ITIL na empresa e a posição dos órgãos de controle sobre a validade da referida certificação, conforme disposto no Acórdão alhures.

Ao contrário do que alega a Impugnante, a exigência de no mínimo 07 (sete) processos certificados, não restringe o caráter competitivo do certame, haja vista a existência de considerável número de softwares detentores da certificação requerida. Registre-se que houve a participação de 12 (doze) empresas nas vitorias realizadas no mencionado certame, o que, por si só, consiste em indício de que a exigência dessa certificação não impediu a participação de empresas no certame.

O selo PinkVERIFY inclui critérios que abrangem 15 dos 26 processos recomendados pelo ITIL. Inicialmente, a EPL pretende implantar 07 (sete) processos ITIL para a gestão dos serviços e considerou que a solução de software, a ser ofertada pelas licitantes, deve contemplar igual quantitativo dos processos certificados (IM, SACM, SLM, KM, CHG, RF e SCM), sem, no entanto inibir a ampla concorrência, face ao número de fabricantes que possuem ferramentas certificadas com o selo PinkVERIFY com esse quantitativo de processos, conforme pode-se comprovar no site <http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY>.

Neste particular, é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, única entidade que avalia a compatibilidade da ferramenta com o modelo ITIL, atribuindo-lhe o selo PinkVerify, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a EPL efetive o adequado atendimento de suas necessidades.

Resta admoestar que dentre o conjunto de soluções certificadas pela Pink Verify, encontra-se disponível no Portal do Software Público Brasileiro, uma ferramenta livre de ITSM (IT Service Management ) em língua portuguesa, com certificação da Pink Verify em nove dos sete processos exigidos no certame pela EPL, de acordo com biblioteca ITIL.

Diferentemente do que a impugnante declara, a grande maioria das soluções certificadas com o selo Pink Verify, possuem representantes no mercado brasileiro e sendo usadas por fornecedores de serviços de atendimento e suporte técnico.

Cabe salientar ainda que a exigência do uso da ferramenta não está vinculada ao quantitativo de usuários, 150 (cento e cinquenta) como afirma a impugnante em sua peça, mas garantir que o software passou por um processo de avaliação, assegurando assim sua compatibilidade com as melhores práticas da biblioteca ITIL utilizadas por milhares de organizações no mundo.

Concordamos com a colocação da impugnante quando a mesma ressalta que as ferramentas por si só, não asseguram o fornecimento, implantação, garantia, suporte e execução dos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível com excelência. Entendemos que a ferramenta é um meio para viabilizar uma gestão eficiente dos serviços praticados por empresas com a capacidade técnica e qualificações para prestação dos serviços.

Para tanto, é fundamental que haja uma convicção prévia de que o produto oferecido está plenamente ajustado às exigências editalícias, o que só pode ser assegurado pela apresentação dessa certificação.

Não bastam, para tal, a reputação da proponente, os atestados por ela apresentados e nem mesmo a excelência dos processos por ela adotados. É fundamental que haja uma convicção prévia de que o produto oferecido está em conformidade com as exigências do edital, o que só pode ser assegurado pela apresentação de certificações.

Importante destacar, ainda, a inveracidade das afirmações apresentadas pela impugnante ao afirmar que:

*“Torna-se curioso a necessidade da EPL especificar uma contratação exigindo uma ferramenta possuindo 7 (sete) certificações PinkVerify, sendo que atualmente utiliza uma solução do mesmo seguimento que não possui nenhuma certificação equivalente, além de obrigar a empresa contratada a*

*utilizá-la para operacionalizar o processo de Gerenciamento de Problemas. Fica subentendido que uma solução não certificada como a Microsoft System Center Operations Manager e Microsoft System Center Configuration Manager, em uso na EPL, pode atender plenamente sua necessidade, não sendo necessária a certificação PinkVerify.” (grifei)*

Faz-se mister enfatizar que, a EPL não dispõe em seu catálogo de software, das ferramentas referenciadas pela impugnante. A solução da Microsoft System Center é pretendida para aquisição objetivando o monitoramento de serviços críticos da rede, hoje realizado por ferramenta *open source*.

Ressalte-se por fim, que o questionamento apontado no edital, especificamente, no anexo II, Cláusula Quarta - Obrigação da Contratada (página 333), alínea K, trata-se de um erro formal na minuta de contrato que não afeta o entendimento exposto no item 5.9.5 do instrumento convocatório evidenciado pela licitante em sua peça, no pedido de impugnação da licitação.

Diante de todo o exposto, conclui-se que a certificação exigida para a solução de software desta contratação representa uma garantia extra para que a EPL, implante um gerenciamento de serviços de TI adequado e efetivo, e por isso foi inserida como requisito obrigatório”.

4.2 Pressupõe-se, portanto que às justificativas apresentadas pela TIC, na forma originalmente estabelecida no Termo de Referência e Edital são tecnicamente satisfatórias às necessidades desta EPL.

## 5. DA CONCLUSÃO

5.1 Desta forma, finalizada a exposição, recebemos à impugnação, considerando ter sido apresentada de forma tempestiva, para, no mérito, negar-lhe provimento, considerando **IMPROCEDENTE** a impugnação apresentada pela empresa **INTELIT PROCESSOS INTELIGENTES LTDA**, mantendo-se a íntegra do **EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2014**, processo administrativo nº: **50840.000.413/2013**.

Brasília-DF, 02 de maio de 2014.

  
**ELENICE DA SILVA SOUSA SANTOS**  
Pregoeira