



ILUSTRÍSSIMA SENHORA PRESIDENTE DA COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO DO
CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO

Ref: Concorrência 004/2004

A **CTIS INFORMÁTICA LTDA**, CNPJ: **01.644.731/0001-32**, licitante do processo em referência, vem, por seu bastante procurador, apresentar

RECURSO ADMINISTRATIVO

Em face do resultado do julgamento das propostas técnicas exarado por essa Douta Comissão, mediante as razões de fato e direito a seguir aduzidas:

DOS FATOS

Aos dezessete dias do mês de novembro de 2004, essa Douta Comissão proferiu o resultado do julgamento das propostas técnicas apresentadas, atribuindo os seguintes índices técnicos aos licitantes:



CTIS Soluções em TI - DF
SCN Qd. 2413L 3
2º Andar Conj. 201
Centro Empresarial Varig
70714-900 Brasília DF
Fone (61) 426.9200
Fax (61) 426.9133
www.ctis.com.br

CTIS Soluções em TI: Rio de Janeiro (21) 2509 5361
São Paulo (11) 5571 1400

CTIS Mega Stores: 5ª 1 Norte
Jaguatinga Shopping
Via FIA (8ª) 329 9000

CTIS Printing Center: (61) 234.5185



- Call Tecnologia – 0,64
- CTIS Informática Ltda – 1,00
- Gennari & Peartree – 0,92
- Manchester – 0,16
- Poliedro – 0,96
- Tellus – 0,66

Data Vênia ao julgamento exarado por essa Comissão, vários documentos apresentados pelas licitantes Poliedro e G&P não contemplam/atendem às prescrições editalícias, conseqüentemente, a pontuação atribuída à tais licitantes não condiz com a realidade da proposta apresentada.

Dessa forma, a CTIS Informática Ltda não vê outra alternativa se não a interposição do presente recurso administrativo, para que seu direito seja preservado.

DA PROPOSTA TÉCNICA APRESENTADA PELA LICITANTE G&P

Começemos por analisar o mapa de pontuação técnica o qual serviu de base para o cálculo do índice técnico. Tal mapa atribui os seguintes pontos à licitante G&P

Item 1.1.1 – 30 pontos

Item 1.1.2 – 20 pontos

Item 1.1.3 – 20 pontos

Item 1.2.1 – 20 pontos

Item 1.2.2 – 0 pontos

Item 1.2.3 – 10 pontos



CTIS Soluções em TI - DF
SCN Qd. 2413L 2
2º Andar Conj. 201
Centro Empresarial Varig
70714-900 Brasília DF
Fone (61) 426.9200
Fax (61) 426.9133
www.ctis.com.br

CTIS Soluções em TI: Rio de Janeiro (21) 2509 5361
São Paulo (11) 5571 1400

CTIS Mega Stores: 5º 1 Norte
Jaguatinga Shopping
Via FIA (8º) 329 9000

CTIS Printing Center: (61) 234.5185



Item 1.3.1 – 10 pontos

Item 1.3.2 – 10 pontos

Item 1.4.1 – 04 pontos

Item 1.4.2 – 0 pontos

Item 1.4.3. – 04 pontos

Item 1.4.4 – 0 pontos

Item 1.4.5 – 08 pontos

Item 1.4.6 – 08 pontos

Item 1.4.7 – 08 pontos

Item 1.5.1 – 30 pontos

Item 1.5.2 – 30 pontos

Pontuação Total: 212 pontos

Ora, veja que essa Comissão atribui pontuação máxima ao item 1.3.1, sendo que nem mesmo a licitante requereu tal pontuação, pois no mapa da pontuação apresentado em sua proposta, a G&P solicita “0” pontos para tal item.

Assim, a licitante deve receber pontuação “0” para o item 1.3.1 e não os 10 pontos atribuídos pela Comissão de Licitação.

Somente para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da questão levantada, analisemos a seguir as prescrições do item 1.3.1:

“Comprovação em relação à certificação ISO 9000:2000 para as atividades de Central de Atendimento (Call Center) ou Help Desk”



CTIS Soluções em TI - DF
SCN Qd. 2413L 3
2º Andar Conj. 201
Centro Empresarial Varig
70714-900 Brasília DF
Fone (61) 426.9200
Fax (61) 426.9133
www.ctis.com.br

CTIS Soluções em TI: Rio de Janeiro (21) 2509 5361
São Paulo (11) 5571 1400

CTIS Mega Stores: 5ª 1 Norte
Jaguatinga Shopping
Via FIA (8ª) 329 9000

CTIS Printing Center: (61) 234.5185



Vejamos, agora, o escopo dos certificado ISO 9000 apresentado pelo licitante:

“Centro de projetos de informatização e divisão de desenvolvimento, manutenção de sistemas e fábrica de software”

Inequívoco se prova, então, que o escopo da certificação apresentada não contempla as exigências solicitadas pelo item 1.3.1 do edital, quais sejam, certificação para as atividades de Central de Atendimento ou help desk, devendo, portanto, ser atribuída pontuação “0” para este item.

Ultrapassada a análise do item 1.3.1, analisemos, agora, as prescrições dos itens 1.1.3 e 1.2.1.

“1.1.3 – Comprovação de quantidade de clientes ativos, ou seja, com contratos em vigor, na área de operação e gestão de central de atendimento (call center) ou help desk, por meio de atestados de capacidade técnica e contrato de prestação de serviços em vigência...”

Vejamos, então, o escopo dos atestados apresentados pela G&P com a finalidade de comprovação do citado item>

- **Atestado Nextel** – Prestação de serviços de atendimento de suporte técnico, operacional e normativo, via help desk, utilizando telefone, e-mail e outros meios de interação eletrônica, compreendendo registro, fornecimento de orientações



CTIS Soluções em TI - DF
SCN Qd. 2413L 2
2º Andar Conj. 201
Centro Empresarial Varig
707 4-900 Brasília DF
Fone (61) 426.9200
Fax (61) 426.9133
www.ctis.com.br

CTIS Soluções em TI: Rio de Janeiro (21) 2509 5361
São Paulo (11) 5571 1400

CTIS Mega Stores: 5º 1 Norte
Jaguatinga Shopping
Via FIA (8*) 329 9000

CTIS Printing Center: (61) 234.5185



tecnológicas, operacionais e normativas aos usuários. Incluem-se, ainda, atividades acessórias e inerentes ao processo de atendimento, tais como: tratamento e geração de informações gerenciais, serviços de apoio ao atendimento e o respectivo gerenciamento e supervisão do processo produtivo e dos prestadores de serviços.

- **Atestado MCT – Help desk** – compreende a execução de serviços técnicos de suporte aos usuários da infra-estrutura computacional e dos serviços executados nesta. Inclui dentre outras atividades, a instalação de programas, equipamento e componentes de microinformática e redes; a solução de dúvidas e problemas relacionados tanto à hardware quanto à programas, através de várias modalidades de atendimento: por meio de comparecimento ao local de trabalho dos usuários, atendimento remoto, atendimento telefônico ou pela intranet; A configuração adequada dos recursos de microinformática disponibilizados aos usuários; a manutenção física dos equipamentos da rede corporativa de dados.

OBS: Veja que o edital é claro ao prescrever que o licitante deverá comprovar experiência em **OPERAÇÃO E GESTÃO de central de atendimento ou help desk**. Os serviços elencados no atestado do MCT comprovam somente que a G&P disponibilizou mão-de-obra para suporte aos usuários, mas em momento algum comprova que a empresa fez a **GESTÃO** de uma central de help desk conforme exigido em edital. Dessa forma o citado atestado deve ser desconsiderado para efeitos de pontuação do item 1.1.3.

- **Atestado Alstom Brasil Ltda** – Prestação de serviços de atendimento de suporte técnico, operacional e normativo, via help desk, utilizando telefone, email e outros meios de interação eletrônica, compreendendo registro, fornecimento de orientações tecnológicas, operacionais e normativas aos usuários. Incluem-se, ainda, atividades acessórias e inerentes ao processo de atendimento, tais como: tratamento e geração



CTIS Soluções em TI - DF
SCN Qd. 2413L 2
2º Andar Conj. 201
Centro Empresarial Varig
707-4-900 Brasília DF
Fone (61) 426.9200
Fax (61) 426.9133
www.ctis.com.br

CTIS Soluções em TI: Rio de Janeiro (21) 2508 5361
São Paulo (11) 5571 1400

CTIS Mega Stores: 5ª 1ª Norte
Jaguatinga Shopping
Via FIA (8ª) 329 9000

CTIS Printing Center: (61) 234.5185



de informações gerenciais, serviços de apoio ao atendimento e o respectivo gerenciamento e supervisão do processo produtivo e dos prestadores de serviços.

- **Atestado Tintas Coral Ltda** – Prestação de serviços de atendimento de suporte técnico, operacional e normativo, via help desk, utilizando telefone, email e outros meios de interação eletrônica, compreendendo registro, fornecimento de orientações tecnológicas, operacionais e normativas aos usuários. Incluem-se, ainda, atividades acessórias e inerentes ao processo de atendimento, tais como: tratamento e geração de informações gerenciais, serviços de apoio ao atendimento e o respectivo gerenciamento e supervisão do processo produtivo e dos prestadores de serviços.
- **Atestado Uol** – Prestação de serviços de atendimento de suporte técnico, operacional e normativo, via help desk, utilizando telefone, e-mail e outros meios de interação eletrônica, compreendendo registro, fornecimento de orientações tecnológicas, operacionais e normativas aos usuários. Incluem-se, ainda, atividades acessórias e inerentes ao processo de atendimento, tais como: tratamento e geração de informações gerenciais, serviços de apoio ao atendimento e o respectivo gerenciamento e supervisão do processo produtivo e dos prestadores de serviços.
- **Atestado Banco do Brasil** – Prestação de serviços de telemarketing.

OBS: Mais uma vez, analisemos a exigência do item 1.1.3: “Comprovação de experiência em **OPERAÇÃO E GESTÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO OU HELP DESK**. Ora, o atestado fornecido pelo Banco do Brasil, em hipótese alguma, atende às prescrições editalícias as quais são de clareza solar ao prescreverem a obrigatoriedade da comprovação de operação e gestão de central de atendimento, objeto muito diferente da simples comprovação de prestação de serviços de telemarketing, conforme descrito no atestado apresentado.

Ao gerar um edital, o administrador elenca todas as exigências necessárias à avaliação dos licitantes. Uma vez publicado, o ato convocatório faz lei entre as partes vinculando tanto o



CTIS Soluções em TI - DF
SCN Qd. 2413L 2
2º Andar Conj. 201
Centro Empresarial Varig
707 4-900 Brasília-DF
Fone (61) 426.9200
Fax (61) 426.9133
www.ctis.com.br

CTIS Soluções em TI: Rio de Janeiro (21) 2509 5361
São Paulo (11) 5571 1400

CTIS Mega Stores: 5ª 1ª Norte
Jaguatinga Shopping
Via FIA (8ª) 329 9000

CTIS Printing Center: (61) 234.5185



administrador, quanto os licitantes. Ao administrador não cabe interpretações subjetivas, haja vista que seus atos são vinculados, exercendo melhor o seu “papel” quanto mais próximo ao texto legal seus atos estiverem. Assim, para a administração pública não se aplica a premissa de que o que não for proibido lhe é permitido, muito pelo contrário, ao administrador só é possível praticar atos previstos em lei e em estrita consonância com seus mandamentos.

No caso em tela, essa Comissão, ao acatar os atestados fornecidos pelo Banco do Brasil e pelo MCT distanciou-se dos princípios do **JULGAMENTO OBJETIVO E DA VINCULAÇÃO AO EDITAL**, pois, efetivamente, tais atestados não comprovaram a exigência expressa no item 1.1.3. As exigências trazidas por tal item não podem e não devem ser interpretadas de modo a abarcar atestados que não comprovam experiência da licitante em **OPERAÇÃO E GESTÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO**, pois se tal interpretação for realizada estar-se-á infringindo além dos citados princípios, o da **LEGALIDADE E DA ISONOMIA**.

Vejamos o que autorizada doutrina nos ensina a respeito da matéria em análise, nas palavras do saudoso Mestre Hely Lopes Meireles.

“A vinculação ao edital é princípio básico de toda licitação.....Assim, estabelecidas as regras do certame, tornam-se inalteráveis para aquela licitação, durante todo o procedimento. Se no decorrer da licitação a Administração verificar sua inviabilidade, deverá invalidá-la e reabri-la em novos moldes, mas, enquanto vigente o edital ou convite, não poderá desviar-se de suas prescrições, quer quanto à tramitação, quer quanto ao julgamento.”¹

¹ MEIRELLES, Hely Lopes Meirelles, **Direito administrativo brasileiro**, 27ª edição, editora malheiros editores, janeiro 2.002.p.263



CTIS Soluções em TI - DF
SCN Qd. 2413L 2
2º Andar Conj. 201
Centro Empresarial Varig
70714-900 Brasília DF
Fone (61) 426.9200
Fax (61) 426.9133
www.ctis.com.br

CTIS Soluções em TI: Rio de Janeiro (21) 2509 5361
São Paulo (11) 5571 1400

CTIS Mega Stores: 5ª 1 Norte
Jaguatinga Shopping
Via FIA (8ª) 329 9000

CTIS Printing Center: (61) 234.5185



É o que nos ensina o professor Toshio Mukai.

“O julgamento nas licitações deve ser feito de acordo com critérios objetivos previamente indicados no edital. Não pode ficar a critério subjetivo da Comissão de julgamento, porque senão haveria quebra de igualdade.”²

Portanto, os citados atestados devem ser desconsiderados para efeitos de pontuação, devendo essa Comissão rever seu posicionamento para considerar válidos somente os atestados fornecidos pela Nextel, Alstom, Tintas Coral e UOL.

Analisemos, agora, as prescrições do item 1.2.1:

“Comprovação de atuação em serviços de infra-estrutura de tecnologia da informação em pelo menos 2 (duas) das seguintes áreas: rede, implementação de segurança lógica de rede, banco de dados e conectividade. A comprovação deverá ser feita por meio de atestado e contrato de prestação de serviços.”

Vejamos, agora, o escopo dos atestados apresentados:

- Atestado Infraero – Prestação de serviços técnicos de informática, nas áreas de implantação, operação e manutenção de sistemas, suporte de rede e softwares básico e administração de banco de dados.

OBS: atestado válido. Contempla as áreas de rede e banco de dados.



CTIS Soluções em TI - DF
SCN Qd. 2413L 2
2º Andar Conj. 201
Centro Empresarial Varig
707-4-900 Brasília DF
Fone (61) 426.9200
Fax (61) 426.9133
www.ctis.com.br

CTIS Soluções em TI: Rio de Janeiro (21) 2508 5361
São Paulo (11) 5571 1400

CTIS Mega Stores: 5º 1 Norte
Jaguatinga Shopping
Via FIA (8º) 329 9000

CTIS Printing Center: (61) 234.5185



- Atestado Estok Comércio e representações Ltda: Administração e gerenciamento de redes locais, Windows NT, Windows 2000, suporte técnico em equipamento de Networking, segurança em redes....

OBS: atestado válido. Contempla as áreas de rede e segurança de rede.

- Atestado MCT – Operação e suporte à infra-estrutura Computacional, dentre elas: operação, monitoração e suporte da infra-estrutura computacional (servidores, infra-estrutura de rede, sistemas operacionais, produtos de apoio, internet, intranet, serviços SNA, automação de escritórios, correio eletrônico, banco de dados e sistemas aplicativos).....

OBS: atestado válido. Contempla as áreas de rede e banco de dados.

- Atestado Banco Nossa Caixa S.A – Prestação de serviços de análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação, com administração dos dados e conhecimento do negócio nas plataformas cliente/servidor e web e, ainda, administração, gerenciamento, operação e suporte para infra-estrutura de rede.

OBS: Atestado contempla somente uma das áreas solicitadas, qual seja, área de rede, portanto deve ser desconsiderado para efeitos de pontuação.

- Parmalat Brasil S.A – Administração e gerenciamento de redes locais, Windows NT, Windows 2000, suporte técnico em equipamentos de informática..segurança em rede....

OBS: atestado válido. Contempla as áreas de rede e segurança de rede.

² MUKAI, Toshio, **Curso Avançado de Licitações e Contratos Públicos**, editora juarez de oliveira, 1ª edição, 2.000.p.9.



CTIS Soluções em TI - DF
SCN Qd. 2413L 2
2º Andar Conj. 201
Centro Empresarial Varig
70714-900 Brasília DF
Fone (61) 426.9200
Fax (61) 426.9133
www.ctis.com.br

CTIS Soluções em TI: Rio de Janeiro (21) 2509 5361
São Paulo (11) 5571 1400

CTIS Mega Stores: 5ª 1 Norte
Jaguatinga Shopping
Via FIA (8ª) 329 9000

CTIS Printing Center: (61) 234.5185



- Atestado Folha da Manhã - Administração e gerenciamento de redes locais, Windows NT, Windows 2000, suporte técnico em equipamentos de informática..segurança em rede....

OBS: atestado válido. Contempla as áreas de rede e segurança de rede.

- Atestado Alcatel – Prestação de serviços de análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas.

OBS: Atestado não contempla nenhuma das áreas solicitadas, portanto deve ser desconsiderado para efeitos de pontuação.

- Atestado Delphi Automóveis - Administração e gerenciamento de redes locais, Windows NT, Windows 2000, suporte técnico em equipamentos de informática..segurança em rede....

OBS: atestado válido. Contempla as áreas de rede e segurança de rede.

- Atestado Nextel – prestação de serviços de desenvolvimento e implantação de sistemas, suporte à redes e softwares básicos, telecomunicações, administração de banco de dado e operação de microinformática.

OBS: atestado válido. Contempla as áreas de rede e banco de dados.

- Atestado Alstom - Administração e gerenciamento de redes locais, Windows NT, Windows 2000, suporte técnico em equipamentos de informática..segurança em rede....

OBS: atestado válido. Contempla as áreas de rede e segurança de rede

Resta provado, então, que dois dos atestados apresentados não contemplam as exigências requeridas no item 1.2.1. Dessa forma, essa Comissão deve atribuir somente a pontuação referente aos 8 atestados válidos, perfazendo um total de **16 pontos**.



CTIS Soluções em TI - DF
SCN Qd. 2413L 2
2º Andar Conj. 201
Centro Empresarial Varig
70714-900 Brasília DF
Fone (61) 426.9200
Fax (61) 426.9133
www.ctis.com.br

CTIS Soluções em TI: Rio de Janeiro (21) 2508 5361
São Paulo (11) 5571 1400

CTIS Mega Stores: 5ª 1 Norte
Jaguatinga Shopping
Via FIA (8*) 329 9000

CTIS Printing Center: (61) 234.5185



DA PROPOSTA TÉCNICA APRESENTADA PELA LICITANTE POLIEDRO

Para comprovação do item 1.1.3, a licitante Poliedro apresentou os atestados de capacidade técnica fornecidos pelos clientes MDIC, CODEPLAN, IPEA, MEC, FNDE e DNPM. Tais atestados foram considerados válidos pela Comissão de Licitação a qual atribuiu pontuação máxima à licitante, ou seja, 20 pontos.

Data vênua ao entendimento dessa Douta Comissão de Licitação, a documentação referente ao cliente MDIC não preenche os requisitos exigidos no edital, o qual exige a comprovação de quantidade de clientes ativos nas áreas de operação e gestão de central de atendimento ou help desk.

O atestado apresentado faz referência ao contrato nº 017/98, o qual **encontra-se vencido**, ou seja, o atestado apresentado, apesar de comprovar experiência da licitante nos serviços solicitados, não comprova que tal licitante esteja atualmente prestando os serviços. Dessa forma, como o edital é de clareza translúcida ao prescrever a obrigatoriedade da comprovação de cliente ativo, tal atestado deve, então, ser desconsiderado para efeitos de pontuação, sob pena de estar-se interpretando subjetivamente o documento apresentado.

DO PEDIDO

Por todo o exposto, é o presente para requerer a reforma do julgamento exarado por essa Douta Comissão, para que seja atribuída a seguinte pontuação à licitante G&P:

- **Item 1.3.1 – 0 pontos**
- **Item 1.1.3 – 10 pontos**



CTIS Soluções em TI - DF
SCN Qd. 2413L 3
2º Andar Conj. 201
Centro Empresarial Varig
707-4-900 Brasília DF
Fone (61) 426.9200
Fax (61) 426.9133
www.ctis.com.br

CTIS Soluções em TI: Rio de Janeiro (21) 2509 5361
São Paulo (11) 5571 1400

CTIS Mega Stores: 5º 1 Norte
Jaguatinga Shopping
Via FIA (8º) 329 9000

CTIS Printing Center: (61) 234.5185



- **Item 1.2.1 – 16 pontos**

Pontuação Total – 188 pontos

E para a licitante Poliedro:

- **Item 1.1.3 – 10 pontos**

Pontuação Total – 212 pontos

Requer, em caso de indeferimento do supracitado pedido, seja submetido o presente à autoridade superior para reexame necessário.

Requer, ainda, a suspensão do processo até o julgamento do recurso.

É o que se colima!

Nestes Termos,
Pede Deferimento.

Brasília, 24 de novembro de 2004.

**Rodrigo Resende
Assessor Jurídico
OAB/DF 18.683**



CTIS Soluções em TI - DF
SCN Qd. 2413L 3
2º Andar Conj. 201
Centro Empresarial Varig
707-4-900 Brasília DF
Fone (61) 426.9200
Fax (61) 426.9133
www.ctis.com.br

CTIS Soluções em TI: Rio de Janeiro (21) 2509 5361
São Paulo (11) 5571 1400

CTIS Mega Stores: 5º 1 Norte
Jaguatinga Shopping
Via FIA (8º) 329 9000

CTIS Printing Center: (61) 234.5185