



MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital  
Secretaria de Gestão  
Gabinete  
Coordenação-Geral de Serviços aos Sistemas Estruturantes

## DESPACHO

### Processo nº 19973.102613/2021-44

Senhor pregoeiro, em resposta às respostas encaminhadas pela empresa FSBR - FABRICA DE SOFTWARE DO BRASIL LTDA sobre as dúvidas e conclusões desta Equipe de Planejamento da Contratação, seguem as conclusões para cada item diligenciado.

A primeira delas visa atender ao disposto no **item 8.7 do Edital**, tendo em vista que o preço final ofertado pela empresa FSBR - FABRICA DE SOFTWARE DO BRASIL LTDA está inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item. Essa diligência busca aferir a legalidade e exequibilidade da proposta de preço.

a) **demonstrar** que sua proposta tem exequibilidade para prestação do serviço. A comprovação pode ser feita demonstrando o custo médio dos chamados cobrados nos serviços prestados nos atestados, ou em outros contratos de mesmo objeto.

**Manifestação da empresa:** *"com relação a exequibilidade da nossa proposta, podemos indicar que o custo médio da USA (unidade de serviço de atendimento) para este pregão ficou em R\$ 21,1474. No apêndice do anexo I - estudo preliminar, está definido que para um tempo de atendimento médio de 15 minutos e para uma demanda de média complexidade a empresa será remunerada em 0,5 USA ou seja R\$10,5737. No nosso contrato no. 97/2021 com o Ministério da Saúde que dá suporte ao atestado de capacidade técnica que enviamos, o tempo de atendimento médio é de 20 minutos e o valor de remuneração por atendimento é de R\$ 2,1699 logo, bem abaixo dos R\$ 10,5737 propostos para esta licitação, provando que o valor oferecido é totalmente exequível".*

**Análise e Resposta:** Após análise do contrato apresentado pela empresa FSBR - FABRICA DE SOFTWARE DO BRASIL LTDA esta equipe de planejamento **vê como cumprida a demonstração da exequibilidade.**

Já a segunda diligência buscou oportunizar a empresa aclarar as diversas conclusões e dúvidas relacionadas aos seus atestados técnicos apresentados.

As questões relacionadas aos atestados de capacidade, frente à resposta encaminhada pela Licitante, serão sintetizadas para melhor compreensão e análise.

**A empresa assim se manifestou quanto ao questionado:** *"Com relação ao quantitativo dos atestados inicialmente colocamos que a soma de todos os nossos atestados supera consideravelmente os quantitativos solicitados como colocamos abaixo:*

*Quantidade solicitada no termo de referência: 435.769*

*Quantidades somadas nos atestados: 817.067*

*Com relação ao atestado da ATI podemos converter a métrica utilizada (horas) em atendimentos utilizando a média de 15 minutos utilizada no estudo preliminar obtendo um total de": 50.782 horas / 15 minutos ~ 203.128 atendimentos*

*Com isso teríamos um total de 1.020.195 atendimentos. Este total é em média 130% maior do que o quantitativo solicitado no item "9.11" do edital de licitação que regula o presente certame".*

....

**Análise e Resposta:** O edital é objetivo quando da comprovação da capacidade técnica dos Licitantes, principalmente nos itens abaixo:

*9.11.2.1.2 Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade média-mínima de 72.628,00 (setenta e dois mil, seiscentos e vinte e oito chamados) por mês, no período ininterrupto de 6 meses, registrando aproximadamente 435.769 (quatrocentos e trinta e cinco mil setecentos e sessenta e nove chamados), o que corresponde aproximadamente a 25% (vinte e cinco por cento) do volume total estimado para os 24 meses de contratação.*

*9.11.2.1.3...para comprovação deste requisito, será permitida a soma de certificados, **desde que contemplem o mesmo período de operação**, demonstrando assim a capacidade de absorção do volume esperado pela licitante.*

Como dito na solicitação da diligência, quando da soma de atestados de capacidade, três variáveis tem que ser necessariamente observadas:

(i) a variável volume de chamados, qual seja, média-mínima mensal de 72.628,00 (setenta e dois mil, seiscentos e vinte e oito) chamados e 435.769 (quatrocentos e trinta e cinco mil setecentos e sessenta e nove) chamados em seis meses;

(ii) a variável período, qual seja, a quantidade de chamados mensal que deve ser executada de formar ininterrupta, por no mínimo seis meses; e

(iii) a variável concomitância nos períodos somados.

Esses três requisitos, se cumpridos, produziram aproximadamente 435.769 (quatrocentos e trinta e cinco mil setecentos e sessenta e nove) chamados no período de 6 meses, o que corresponde a aproximadamente 25% (vinte e cinco por cento) do volume total. Tal volumetria visa resguardar a efetiva prestação de serviço essencial aos usuários e à população em geral.

Essas exigências buscam garantir que a empresa a ser contratada tenha capacidade, em determinado espaço de tempo, de suportar o tráfego de chamados acima descritos. Como se percebe, pela resposta apresentada, os critérios não foram comprovados ou mesmo sequer mencionados.

Em tempo, verificou-se que a empresa ignorou o **item 9.11.2.1.6**, que veda a utilização de atestados com prazo inferior a um ano, e somou em seus cálculos o quantitativo do atestado do Ministério da Saúde (**Contrato nº 097/2021**) que vige a menos de um ano.

Em resposta ao solicitado quanto ao atestado da **Agência Estadual de Tecnologia da Informação**, a empresa informou o quantitativo de 203.128 atendimentos. Cabe ressaltar que o referido atestado necessitaria de uma diligência específica, devido à conversão de Horas Técnicas de Ponto de Função em volumetria de chamados. Contudo, mesmo a Administração aceitando a quantidade informada, não alteraria a conclusão da não comprovação da capacidade técnica. Assim, a Equipe de Planejamento da Contratação verifica a desnecessidade de nova diligência.

Faz-se o seguinte exercício, caso a Administração ignorasse os critérios **9.11.2.1.2**, **9.11.2.1.3** e **9.11.2.1.6**, exigindo apenas o total de chamados para os vinte e quatro meses previstos na contratação, as Licitantes teriam que comprovar mais de 6 milhões de chamados concentrados em dois anos. O quantitativo apresentado pela empresa em seus atestados, os quais estão dispersos em períodos distintos: **49 meses** (Grupo Avil Tecidos), **56 meses**, (PROCAPE), **14 meses** (Quantum Soluções), **16 meses** (Agência Estadual de Tecnologia da Informação) e **10 meses** (Ministério da Saúde) **representaria 17% (1.020.195 atendimentos) da quantidade esperada na contratação. Contudo, não é isso que se pede no Edital.** O que se pede é o **quantitativo mensal de 72.628,00** (setenta e dois mil, seiscentos e vinte e oito) **chamados, 435.769** (quatrocentos e trinta e cinco mil setecentos e sessenta e nove) **chamados em seis**

**meses de forma ininterrupta e, quando da soma de atestados, a execução destes compreendam o mesmo período.**

Pelo exposto, esta Equipe de Planejamento da Contratação, após detida análise das respostas encaminhadas pela Licitante, conclui que a empresa FSBR - FABRICA DE SOFTWARE DO BRASIL LTDA demonstrou a exequibilidade da sua proposta, contudo, **não demonstrou o cumprimento de exigências técnicas previstas no Edital por meio dos atestados de capacidade.**

Brasília, 16 de agosto de 2022.

Documento assinado eletronicamente  
HELDER CALADO DE ARAÚJO  
Matrícula 1375443

Documento assinado eletronicamente  
MARIA LUCINETE DE MEDEIROS DIAS  
Matrícula 3114416

Documento assinado eletronicamente  
LEONILDA MARIA PEREIRA PARENTE  
Matrícula 1823848

Documento assinado eletronicamente  
KIRIA CAMILA FERNANDES COSTA  
Matrícula 21831121

Documento assinado eletronicamente  
ROBERTO ANTONIO DE ALMEIDA FILHO  
Matrícula 1793041

Documento assinado eletronicamente  
GUSTAVO NASCIMENTO FRADIQUE  
Matrícula 1277598

Documento assinado eletronicamente  
ANDRÉA KARLA MATTOS FLORES  
Matrícula 2476101

Documento assinado eletronicamente  
JÉSSICA RAMOS COSTA  
Matrícula 1699574



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Antônio de Almeida Filho, Integrante Técnico(a)**, em 16/08/2022, às 15:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Documento assinado eletronicamente por **Helder Calado de Araujo, Coordenador(a)-Geral**, em 16/08/2022, às 15:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do



[Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Jessica Ramos Costa, Assistente**, em 16/08/2022, às 15:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Maria Lucinete de Medeiros Dias, Coordenador(a)-Geral Substituto(a)**, em 16/08/2022, às 15:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Kiria Camila Fernandes Costa, Coordenador(a)**, em 16/08/2022, às 15:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Leonilda Maria Pereira Parente, Assistente**, em 16/08/2022, às 15:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Andrea Karla Mattos Flores, Analista Administrativo**, em 16/08/2022, às 16:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.](#)



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.economia.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **27271178** e o código CRC **8FD3E14B**.