



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

## RESPOSTA À IMPUGNAÇÃO

### REFERÊNCIA: EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 01/2022

Trata-se de impugnação, interposta pela empresa **L3X COMERCIO E SERVIÇOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 35.503.969/0001-60, com sede na Avenida Industrial, 780 Salas 1407/1408 – Bairro Jardim – Santo André – SP – CEP: 09080-, com fundamento no art. 41, § 1º da Lei 8.666/93.

#### DAS PRELIMINARES

A Impugnação, de Ordem Técnica, foi interposta tempestivamente, pela empresa **L3X COMERCIO E SERVIÇOS LTDA**, qualificada na peça exordial, doravante denominada **IMPUGNANTE**, em desfavor dos termos do Edital de Concorrência Pública nº 01/2022 – do tipo **MENOR PREÇO**, cujo objeto é a **PRESTAÇÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO EM UNIDADES POUPA TEMPO, INCLUINDO PLATAFORMA DE SERVIÇOS DIGITAIS**.

#### DAS ALEGAÇÕES DO IMPUGNANTE

Em linhas gerais, sob alegação de que os termos do Edital não respeitam os princípios basilares a que a Administração está atrelada, passa a Impugnante a elencar as irregularidades e ilegalidades inculpidas no presente certame.

#### 1) DA NECESSIDADE DE RETIFICAÇÃO

a) Em que pesem as características principais, elencadas no item 2.1.1 e derivados, o objeto real do procedimento licitatório está no item 2.1, sendo este, em suma, a prestação integrada de serviços de gestão de atendimento ao cidadão através de unidades Poupa Tempo – serviço igualmente identificado em outros estados da República Federativa do Brasil. No item 2.1, responsável por delimitar o objeto, há inclusão do termo “incluindo plataforma de serviços digitais”, que dá margem para o entendimento de que a empresa vencedora do certame precisa fornecer, como atividade principal, software ou plataforma voltada ao atendimento da população, o que é incompatível com o objeto propriamente dito, que nada mais é que o SERVIÇO de gestão de atendimento ao cidadão por meio de Unidade Poupa Tempo.

b) Ainda se verifica que a Lei 8.666/93, em seu § 5<sup>a</sup>, artigo 7<sup>o</sup>, **veda a aglutinação de bens e serviços sem similaridade**. Assim, a título de exemplo, se menciona o bem-sucedido Programa do Governo do Estado de São Paulo, que no último certame, PE 008.2020, considerou como objeto a prestação de serviços de gestão, operação e manutenção de Postos Poupatempo, **divididos em 7 (sete) lotes**, para garantir maior segurança operacional da PRODESP e de seus clientes, bem como ampliar a diversificação de prestadores de serviços e fomentar o aumento da competitividade.

c) A contratação **não permite a subcontratação dos serviços de informática e sistema**. Ocorre que a amplitude do objeto e conseqüentemente a impossibilidade de subcontratar, item secundário, de complexidade tão distinta à gestão, operação e manutenção dos postos, certamente restringira o certame. E nem há que se falar que a possibilidade de formação em consórcio é suficiente para afastar tal presunção, haja vista que a Administração não pode, e não deve intervir, na forma de associação e tão pouco tolher a livre atividade econômica, assegurada pela Constituição Federal, no parágrafo único do art. 170.

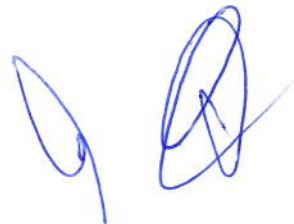
Diante do exposto, impugna-se o objeto previsto no instrumento editalício, requerendo de forma imediata a retificação do edital, de modo que fique sucinto, preciso, suficiente e claro, a fim de que sejam elididas as especificações excessivas, irrelevantes ou desnecessárias que limitem a competição, devendo o objeto ser definido, apenas e tão somente, como PRESTAÇÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO e MANUTENÇÃO DE ATENDIMENTO AO POSTOS DE ATENDIMENTO DO POUPA TEMPO. Em ato sucessivo requer, ainda, a retificação do edital para que seja extirpado o serviço “plataforma de serviços digitais” da vedação expressa contida no item 2.6 do edital ora impugnado, sendo reconhecido tal serviço como secundária, possibilitando a subcontratação.

## **2) DA FALTA DE JUSTIFICATIVA PARA LICITAÇÃO EM LOTE ÚNICO DE TODAS AS UNIDADES**

a) O Anexo I, no item 3, denominado de CARACTERIZAÇÃO DO PROGRAMA POUPA TEMPO RJ, justifica a inviabilidade, técnica e econômica, de promover a divisão do objeto no que tange as unidades, em lotes, por suposta quebra na unidade das informações e controle do Estado. Equivoca-se o Administrador, pois a regra é a divisibilidade a fim de propiciar a competitividade sem a perda da econômica de escala, nos moldes do art. 47 da Lei 14.133/21. Posto, que eventual licitante experiente poderia não ter condições financeiras/técnicas em atender o objeto integral, mas poderia ter condições técnicas e financeiras de atender uma fração.

Deste modo, pelo exposto, impugna-se a decisão insculpida no edital do objeto único, por infringir o art. 47 da Lei 14.133/21, por frustrar o caráter competitivo do certame, bem como por não haver justificativa plausível para afastar o § 1<sup>o</sup> do art. 23 da Lei 8.666/93.

## **3) DA ABERTURA PRESENCIAL DO PROCESSO LICITATÓRIO**



a) O edital prevê a aplicação da Lei nº 8.666/93, diante do princípio da motivação, **deve a Administração Pública fundamentar as razões pelas quais realizará o certame de modo presencial**, ao passo em que o procedimento remoto traz inúmeras possibilidades como a participação de licitantes por todo o país, praticidade, agilidade e segurança – em relação à segurança, além de resguardar e manter em sigilo a identidade dos licitantes, o procedimento licitatório remoto evita o vazamento de dados, dando estrito cumprimento ao disposto pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). E por fim, mas não menos importante fomenta a concorrência, assim, deixando de frustrar o caráter competitivo.

#### **4) DA ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA DO COMPROMISSO DE TERCEIRO E AFRONTA AO ROL TAXATIVO DOS ARTIGOS 27 A 30 DA LEI 8.666/93**

a) Prevê o instrumento editalício: “e) Apresentação de informações e documentos comprobatórios de legalidade dos imóveis disponibilizados para implantação das Unidades fixas, conforme ANEXO I - Caderno de Especificações Técnicas, além dos . Referida determinação não encontra respaldo legal, haja vista que tais documentos não estão no rol TAXATIVO de documentos previstos na legislação em vigor, como prevê os artigos 27 a 31 da Lei 8.666/93 documentos comprobatórios da legalidade de cada imóvel. Sendo assim, referido documento, não pode e não deve, ser exigidos na fase de habilitação. Há entendimento sumulado no TCE/SP, por intermédio do verbete 15 da Súmula do referido Tribunal: “Súmula nº 15. Em procedimento licitatório, é vedada a exigência de qualquer documento que configure compromisso de terceiro, alheio à disputa.

#### **5) DO PRAZO INSUFICIENTE PARA COMPROVAÇÃO E REGULARIZAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO RELATIVA AOS IMÓVEIS**

a) Para ser habilitada ao procedimento licitatório, a licitante precisará dispor de 20 imóveis nos quais serão instalados os pontos de atendimento das Unidades Poupa Tempo. Além de a licitante possuir o espaço físico, deverá apresentar todos os documentos especificados ao longo do edital. Em relação aos documentos, nos termos do item 6.7.1.b do edital, o licitante deverá apresentar declaração dos locais e disponibilidade de instalações; Após, nos termos do item 6.7.1.e, o licitante deverá apresentar informações e documentos comprobatórios de legalidade dos imóveis disponibilizados para implantação das Unidades fixas; Além do mais, conforme o item 6.7.1.e.2, deverá ser fornecido pela empresa licitante a certidão atualizada de propriedade ou matrícula atualizada do imóvel, expedida pelo cartório imobiliário competente, comprovando a propriedade do imóvel; Caso necessário, de acordo com o item 6.7.1.e.3, é facultado à empresa concorrente apresentar declaração de compromisso do proprietário com o licitante, em relação à disponibilidade de cada imóvel; Finalmente, o item 6.7.1.f estabelece que o licitante deverá apresentar declaração demonstrando que este realizou previamente consulta aos órgãos competentes sobre o fato de o imóvel possuir ou não viabilidade legal e técnica para a implantação e operação da unidade. Ocorre que, **o prazo concedido para a apresentação de documentos relativos aos imóveis, qual seja, 30 dias a contar da publicação do edital, não é minimamente hábil e suficiente, dada a complexidade da análise imobiliária**

necessária no presente caso

## **6) DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA – AUSÊNCIA DE MOTIVAÇÃO QUANTO A VEDAÇÃO À SUBCONTRATAÇÃO DE PLATAFORMAS DIGITAIS e DA EXIGÊNCIA DE ESPECIFICIDADE QUE FRUSTRA O CARATER COMPETITIVO.**

a) Apesar da previsão expressa vedando a subcontratação dos serviços de gestão, informação, orientação, atendimento ao público e plataforma de serviços digitais – com exceção do fornecimento da infraestrutura em nuvem, dentre os itens de qualificação técnica mínima do licitante, **o edital prevê a necessidade de atestado técnico operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre experiência com o fornecimento de software** (6.6.1.c); À partir desta premissa discute-se a exigibilidade técnica da prestação de serviços de plataforma digital por empresas que, a princípio, deveriam ser especializadas na gerência de unidades de atendimento, somente. Por conseguinte, **a exigibilidade técnica exacerbada vai de encontro ao objetivo do certame e limita a concorrência**, pois direciona a licitação a um grupo de empresas específicas.

b) Não obstante, a peculiaridade sistêmica exigida as alíneas “g” e “h” do item 6.6.1, demasiadamente restringe as empresas disponíveis no mercado ao requerer: “Atestado de comprovação de implantação ou migração de processos de serviços públicos para padrão digital que contempla levantamento de requisitos, melhoria de processos por meio de automação/digitalização com quantitativo mínimo de 3.600h/homem durante um período de 12 (doze) meses. h) Atestado comprovando a prestação de serviços de desenvolvimento de integração de aplicações, por meio do uso do padrão SOA ("Services Oriented Architecture"), em um quantitativo de pelo menos 3 (três) sistemas.

Assim, se impugna a exigência editalícia, quanto a impossibilidade de subcontratação dos serviços atinentes ao sistema, bem como no que tange a exigência de aptidão técnica das alíneas “g” e “h”. Desta forma, requer a retificação do edital para que seja extirpado o serviço “plataforma de serviços digitais”, da vedação expressa, contida no item 2.6 do edital, ora impugnado. Assim como, as exigências contidas na alínea “g”, não sejam restritas a “implantação ou migração de processos de serviços públicos”, bem como no que tange a alínea “h”.

## **7) DOS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA – SOFTWARE**

a) Para a comprovação de fornecimento de serviço de plataforma digital é condicionante à participante apresentar atestado com a experiência e boas práticas de mercado no desenvolvimento de software, gestão e operação de plataforma de serviços digitais, conforme destaques nas alíneas “e”, “f” e “h” do item 6.6.1. Ocorre que analisando o as condições do Edital e anexos, não há condição, de DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE, requerida, mas tão e somente de FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE PLATAFORMA DIGITAL.

## **8) DA SUBJETIVIDADE QUANTO A ANÁLISE – PROVA DE CONCEITO – ANEXO V**



a) As diretrizes da prova de conceito são subjetivas, deixando de identificar de maneira objetiva os requisitos de avaliação que qualificam o padrão de aceitação a ser adotado durante o processo avaliativo.

Tal subjetividade infringe o princípio vinculação ao ato convocatório, previsto no art. 41 da Lei 8.666/93. Ora, como poderá a Administração dispor se o habilitado atende ou não atende os requisitos mínimos da prova de conceito, se não as determinou de forma objetiva os critérios.

## **9) QUANTITATIVO MÍNIMO DE POSTOS EM NÚMERO NÃO RAZOÁVEL**

a) Conforme exposto no item 6.6.1, um dos requisitos mínimos referentes à qualidade técnica é o fornecimento de atestado por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto da licitação, em contrato semelhante no que se refere à implantação de operação de sistema de gerenciamento do atendimento em central de atendimento presencial ao cidadão, com o fornecimento de sistema (software) e equipamentos (hardware) que permitam ao gestor acessar os dados referentes ao desempenho operacional de cada Unidade de atendimento, **contemplando, no mínimo, 300 (trezentos) pontos de atendimento de uma mesma operação ou contrato**. Conforme depreende-se do trecho final do referido art. 30 da Lei 9.666/93, cabe ao certame delimitar parâmetros mínimos referentes ao know how pretendido, sendo vedadas as exigências de quantidade mínima, pois isso privilegiaria empresas de grande porte que não são necessariamente mais qualificadas.

## **10) DA NÃO PUBLICAÇÃO DAS IMPUGNAÇÕES – DA OFENSA AO PRINCÍPIO DA PUBLICIDADE**

a) O item 1.5 dispõe que caberá à autoridade superior, auxiliado pela Subsecretaria de Administração, e por meio do Presidente da Comissão de Licitação, **responder as impugnações e pedidos de esclarecimentos deduzidos pelos potenciais licitantes, antes da realização da sessão, com encaminhamento de cópia da resposta para todos os interessados**. Porém, **não há menção à publicação de impugnações**, o que aparentemente será feito somente caso seja julgada a necessidade de retificação do edital. Tendo em vista que a publicidade produz os efeitos jurídicos dos atos administrativos, e tendo em vista que a publicidade é fundamental para o controle destes atos – ideia de transparências da Administração Pública – requer a retificação do Edital/Termo de Referência, de modo que conste a obrigatoriedade da Administração publicar impugnações, independentemente da eficácia do texto contestante.

## **11) DO ENTENDIMENTO JURISPRUDENCIAL ACERCA DA FALTA DE COMPETITIVIDADE DO CERTAME**

a) Todas as evidências feitas na presente impugnação apontam para a falta de competitividade do certame, e, diante do exposto, a contestante:

a.1) Requer a retificação do edital,

a.2) Requer o acatamento das impugnações retro indicadas



a.3) Requer a retificação do objeto para: PRESTAÇÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO e MANUTENÇÃO DE ATENDIMENTO AO POSTOS DE ATENDIMENTO DO POUPA TEMPO,

a.4) Requer o fracionamento das unidades em lotes;

a.5) Requer a realização da abertura do certame, bem como demais atos na modalidade virtual.

a.6) Requer a extirpação da obrigatoriedade de documento de terceiro para fins de habilitação, subsidiariamente, restando superado tal pedido, requer a prorrogação para abertura do certame, em 120 dias, a fim de que haja tempo hábil para a apresentação dos documentos indicados no edital a tal título.

a.7) Requer a retificação e extirpação da exigência de atestados técnicos com fins específicos.

a.8) Requer que seja expressamente previsto os critérios objetivos a serem considerados na prova de teste.

a.9) Requer ainda, a reformulação do Edital/Termo de Referência, nas formas apresentadas a fim de que haja a retificação do edital e conseqüentemente nova publicação, bem como redesignação de nova data para a sessão pública, já sob a égide do novo edital;

a.10) Requer a retificação do Edital/Termo de Referência, de modo que conste a obrigatoriedade de a Administração publicar esta e outras impugnações, independentemente da eficácia do texto contestante.  
e

Pugna pela citação/ notificação do SECC, responsável pelo edital, para que apresente resposta fundamentada à impugnação.

#### **DA AUSÊNCIA DE REQUISITOS DE ADMISSIBILIDADE**

Da análise da IMPUGNAÇÃO, interposta pela empresa **L3X COMERCIO E SERVIÇOS LTDA**, protocolada dentro do prazo legal, e com base nos fundamentos acima, opino, s.m.j, que os mesmos não reúnem hipóteses legais intrínsecas e extrínsecas de admissibilidade. Ainda assim, levando-se em consideração o **direito constitucional** resguardado, submeto à Autoridade Superior, para **análise técnica** das alegações ventiladas na peça apresentada, e decisão.

Cristina Flores

Presidente da Comissão Permanente de Licitação

SECC

#### **DA DECISÃO**



Considerando a Impugnação ofertada, face a publicação do edital da Concorrência Pública 001/2022- POUPA TEMPO, formulado pela empresa L3X COMERCIO E SERVIÇOS LTDA, acostada ao indexador nº 35587078, prestamos os seguintes esclarecimentos:

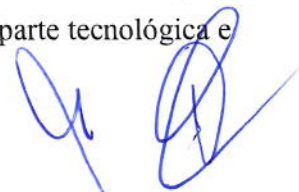
Em breve síntese, a Impugnante argui que ao seu entender : i) não caberia licitar em lote único a solução tecnológica com as Unidades físicas de atendimento, requerendo seja retificado o objeto para que a “plataforma de serviços digitais” seja reconhecida como serviço secundário, possibilitando-se sua subcontratação; ii) as 20 unidades deveriam ser divididas em vários lotes, visando ampliar a competitividade da contratação; iii) a abertura do processo licitatório na forma presencial consubstanciada na lei 8666/93 frustraria o caráter competitivo do Certame; iv) a exigência de apresentação de declaração de disponibilidade de imóvel para implantação das unidades, constitui-se em ilegalidade por afronta ao rol taxativo dos artigos 27 a 30 da Lei 8666/93; v) o prazo para abertura do certame seria insuficiente para comprovação e regularização da documentação relativa aos imóveis; vi) ausência de motivação quanto a vedação à subcontratação de Plataformas digitais e da exigência de especificidade frustraria o caráter competitivo; vii) a exigência de atestado de capacidade técnica – Software estaria em descompasso com o rol taxativo da Lei 8666/93; viii) as diretrizes da prova de conceito seriam subjetivas, ferindo o princípio da vinculação ao Instrumento Convocatório; ix) o quantitativo mínimo de postos fixados como necessários à comprovação da atestação técnica não é razoável; x) não houve a publicação das impugnações, ofendendo-se o princípio da publicidade. Concluindo em sua peça de impugnação que há falta de competitividade ao Certame nos moldes do Edital publicado.

Cabe ressaltar, preliminarmente a publicação do Edital, foram realizados amplos e profundos Estudos Técnicos, sendo destaque o Estudo Técnico Preliminar (Doc. SEI nº 17392398) o qual abordou no capítulo VII as justificativas técnicas sobre a inviabilidade das divisões técnica e econômica do objeto a ser contratado.

As alegações infundadas constantes da Impugnação ora sob análise, foram colocadas e exaustivamente esclarecidas após realização de Audiência Pública sob indexador nº 22655539, contudo passamos a ratificar os esclarecimentos que seguem:

A segregação do objeto em lotes e na forma sugerida inviabilizaria a evolução do programa pois na hipótese do Lote da Plataforma Digital se tornar deserto o pilar do atendimento remoto/virtual se esvaziaria, não atendendo as necessidades da população.

Por seu lado, o que poderia também ocorrer em lotes mais viáveis financeiramente em detrimento de outros que poderiam não haver interessados. Por sua vez, a realização da licitação como apresentada no termo de referência permitirá Administração Pública maior controle nas etapas de implantação, operação e gestão das unidades, pois haverá apenas um cronograma, ainda que de várias unidades, um único padrão de projeto da parte tecnológica e operacional para avaliar, dentre outros aspectos.



Sob este prisma, foi avaliado eventual risco de se contratar apenas uma empresa para o programa Poupa Tempo RJ. Como resultado, verificou-se que a concentração de gestão e fiscalização mitiga qualquer risco, uma vez que o Estado terá um controle muito maior sobre os problemas eventualmente existentes do que se houvesse vários contratos.

Sobre a sugestão de se subcontratar a plataforma digital de serviços, o mesmo não guarda relação com a forma de evolução do programa, que se insere nos serviços digitais e atendimentos remotos/virtuais, sendo primordialmente composto no objeto da contratação.

Para atender o objeto, o edital permite a constituição de empresas em consórcio e somatório de atestados para atendimentos dos requisitos de habilitação do edital, sendo compatíveis com a contratação a que se destina, não cabendo falar em impedimento a ampla concorrência do Certame.

O parcelamento da contratação, provocaria inconsistências de sistemas e comunicação entre os canais dos órgãos e unidades pois as empresas vencedoras dos lotes não possuem a obrigatoriedade de conjuntamente promoverem um único sistema que se interliguem aos sistemas dos órgãos.

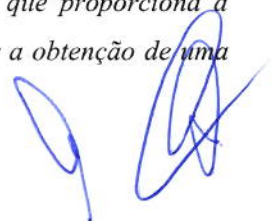
Transformar o objeto da concorrência em lotes provocaria uma quebra nos pilares do projeto, notadamente na unicidade das informações e controle do Estado sobre os serviços contratados.

Neste sentido, e conforme fundamentado no Estudo Técnico realizado previamente ao certame, é válido citar a jurisprudência do Tribunal de Contas da União, que assentou o entendimento de que não se pode parcelar um objeto quando se perde a sua integralidade qualitativa, conforme se depreende do seguinte trecho do voto do relator do caso, Min. Marcos Bemquerer:

*“5. Como regra geral, nos termos do art. 23, § 1º, da Lei n. 8.666/1993, exige-se o parcelamento do objeto licitado sempre que isso se mostre técnica e economicamente viável. A respeito da matéria, esta Corte de Contas já editou a Súmula n. 247/2004, verbis: “É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes...” (grifos não constam do original).*

*6. Depreende-se do dispositivo legal que a divisão do objeto deverá ser implementada sempre que houver viabilidade técnica e econômica para a sua adoção.*

*7. Desta feita, é mister considerar dois os aspectos básicos acima suscitados, quais sejam, o técnico e o econômico. Sob o primeiro, o parcelamento dependerá da divisibilidade do objeto licitado. No que concerne ao segundo quesito, o fracionamento deve ser balizado pelas vantagens econômicas que proporciona à Administração Pública, com a redução de custos ou despesas, de modo a proporcionar a obtenção de uma contratação mais vantajosa para a Administração.*



8. Por pertinente, trago à baila escólio de Marçal Justen Filho: “O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. Não é possível desnaturar um certo objeto, fragmentando-o em contratações diversas e que importam o risco de impossibilidade de execução satisfatória.” (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 10. ed. São Paulo: Dialética, 2004. p. 209).

9. Observando o objeto licitado e os itens constantes do Projeto Básico, mencionados nos itens 3 e 4 deste Voto, **entendo ser tecnicamente inviável o desmembramento do objeto da licitação, sob pena de desfigurar o objeto buscado pela Administração Pública, perdendo, assim, a sua a integridade qualitativa, conforme demonstrarei adiante.**

10. Primeiramente, cumpre ressaltar que se trata de um empreendimento com cerca de cem mil metros quadrados, com novos equipamentos e máquinas de alto custo e serviços diversos e interligados. Verifica-se que há uma interdependência de sistemas de ar condicionado, de ventilação mecânica, elétrico, iluminação, bombas de incêndio, entre outros, que serão supervisionados ou gerenciados por um outro sistema integrador (de inteligência integrada), qual seja, o Sistema de Automação e Supervisão Predial (SSCP).

11. Em síntese, **o SSCP consiste numa central de operação e supervisão dos diferentes sistemas e subsistemas interligados e interdependentes, o qual permite o acompanhamento e monitoramento das manutenções preventivas e corretivas de modo gerencial, sem solução de continuidade do funcionamento daquele Tribunal.**

12. Desse modo, **a fragmentação do objeto em vários, ocasionado diversas contratações, poderá comprometer o funcionamento, à guisa concatenada, do serviço que se vislumbra obter, revelando risco de impossibilidade de execução satisfatória do serviço.**

13. Ainda sob a perspectiva técnica, impende lançar luzes sobre a centralização da responsabilidade em uma única empresa contratada, a qual considero adequada não apenas em vista do acompanhamento de problemas e soluções, mas mormente em termos de facilitar a verificação das suas causas e atribuição de responsabilidade, de modo a aumentar o controle sobre a execução do objeto licitado.

14. Por outras palavras, em vista das razões técnicas, a execução do serviço de manutenção predial, de forma integralizada, por um só particular se mostra mais satisfatória do que a se fosse efetuada por vários particulares, no presente caso.” (Acórdão 1946-42/06-P, Relator Marcos Bemquerer)

Assim, da análise da solução tecnológica do programa, verifica-se a inviabilidade de fracionar o objeto da licitação, uma vez que a intenção do Estado é a de uniformizar a forma de relacionamento com o cidadão por meio do Programa Poupa Tempo RJ.

Eventual divisão em lotes implicaria em não atendimento ao escopo desejado de se criar uma plataforma única de relacionamento com o cidadão, conforme previsto no Termo de Referência. Isso porque cada contratado apresentaria soluções distintas e que criariam formas de relacionamento não padronizadas no Estado, o que fica aquém do objetivo perseguido pela Administração Pública.

O serviço primordial da licitação é a prestação de serviços para o atendimento ao cidadão de forma presencial e virtual, sem especificamente ser para o desenvolvimento de software diferenciado e que necessite de produção para a entrega na licitação.

Ocorre desta forma, que a plataforma virtual de atendimento a ser fornecida para a prestação dos serviços não requer variação técnica com característica peculiar para a execução dos serviços, sendo, para isso, cabível a apresentação na licitação de soluções padronizadas no mercado de atendimento.

Conforme item IX.7. do estudo técnico sob indexador nº 22655539, realizado previamente, considerando a forma de contratação do objeto, fica vedada a subcontratação total dos serviços de gestão, informação, orientação e atendimento ao público e plataforma de serviços digitais, exceto o fornecimento de infraestrutura em nuvem, sendo facultada a subcontratação dos demais serviços, conforme previsto no §3º, cláusula Primeira do Contrato e item 2.5. do edital.

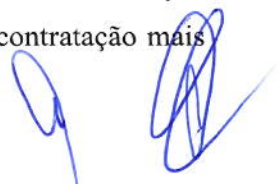
No item 2.6., o edital veda *“a subcontratação dos serviços de gestão, informação, orientação, atendimento ao público e plataforma de serviços digitais - com exceção ao fornecimento de infraestrutura em nuvem. Será facultada a subcontratação dos demais serviços”*, bem como no item 16.14, o edital prevê que a *“CONTRATADA não poderá realizar subcontratação da plataforma de serviços digital com exceção ao fornecimento de infraestrutura em nuvem, tampouco divulgar dados pessoais a qualquer subcontratado, exceto se previamente autorizada de forma específica e por escrito pelo CONTRATANTE”*.

Não sendo acatada a impugnação quanto a possibilidade de subcontratação da solução tecnológica, pois, a subcontratação deve servir somente para criar as condições para que a empresa ganhadora da licitação entregue o objeto, não para entregar o objeto em si a terceiros.

Inexiste a possibilidade de aferição quando da subcontratação dos serviços, das condições pessoais mínimas do terceiro, para execução do objeto, pois esse contrato é firmado entre o Contratado e o terceiro, podendo conduzir a um risco potencial de fracasso da contratação pública. A finalidade da habilitação no procedimento licitatório é justamente gerar para a Administração a presunção de que a contratada reúne as condições pessoais mínimas indispensáveis para bem executar o objeto a ser contratado, reduzindo o risco de fracasso da contratação. Em vista dessa finalidade, a execução por subcontratado só é permitida se envolver parcela do objeto licitado, de menor relevância, não sendo o presente caso da solução tecnológica de gestão do atendimento na forma virtual.

Corroborando para a vedação à subcontratação total do objeto, assim como a parcela de maior relevância o disposto nos artigos 72 e 78 da Lei 8666/93, improcede portanto, o pedido de flexibilizar a subcontratação da solução tecnológica.

Por conseguinte, a exigibilidade técnica não é exacerbada tampouco direciona a licitação à uma empresa, pois prevê o instrumento convocatório a possibilidade de constituição de consórcio para sanar a falta de atestação técnica neste item de desenvolvimento de software, viabilizando-se a ampla concorrência e a contratação mais vantajosa à Administração Pública.



A exigência de comprovação de fornecimento de serviço de plataforma digital e suas especificidades atende aos ditames da lei 8666/93, em seu artigo 30, inciso II, sendo de maior relevância o atendimento presencial e virtual, assim como, tal exigência é essencial a demonstração de aptidão do licitante ao desempenho de atividade pertinente e compatível com as características, quantidades e prazos objeto da Licitação.

Não obstante o TCU reconheceu, por meio da publicação da Súmula nº 263, que:

*“Para a comprovação da capacidade técnico-operacional das licitantes, e desde que limitada, simultaneamente, às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto a ser contratado, é legal a exigência de comprovação da execução de quantitativos mínimos em obras ou serviços com características semelhantes, devendo essa exigência guardar proporção com a dimensão e a complexidade do objeto a ser executado.”*

Quanto ao questionamento do Impugnante acerca do reembolso dos pagamentos mensais do desenvolvimento de produto, a resposta é negativa, na medida em que o desenvolvimento da plataforma é um dos escopos principais do objeto contratual, de modo que não se está adquirindo a plataforma digital, mas sim a prestação dos serviços a ela inerentes. Justamente por se tratar de um dos objetos principais da futura contratação é que se justifica a vedação à subcontratação deste serviço, sendo improcedente as alegações formuladas pelo Impugnante.

Frise-se que a subcontratação dos demais serviços está expressamente prevista e autorizada pelo instrumento convocatório, de modo que não há que se falar em exigências restritivas, sendo improcedentes as razões da impugnação ora apresentada.

No que tange a exigência de comprovação de qualificação técnica acostada no Edital, está em consonância com os esclarecimentos do Enunciado PGE nº 39. A qualificação técnica prevista é capaz de avaliar se o potencial licitante possui experiência e condições técnicas suficientes para executar o objeto do certame, evitando a contratação de empresas desqualificadas e interrupção do serviço contratado.

Nesse sentido o edital delimitou as parcelas de maior relevância nas comprovações das qualificações técnicas em:

- Recepção, informação, orientação e atendimento presencial, com volume médio de 20.000 (vinte mil) atendimentos por dia;
- Gestão, gerenciamento ou administração em atendimento de no mínimo, 50 (cinquenta) serviços públicos diferentes;
- Implantação de no mínimo 4 (quatro) unidades de atendimento com no mínimo 2.000 m<sup>2</sup>;



- Gerenciamento do atendimento em central de atendimento presencial ao cidadão com no mínimo 300 pontos de atendimento;
- Atendimento presencial com gestão simultânea de, no mínimo, 4(quatro) unidades com total de 200 funcionários;
- Desenvolvimento de software e realizado a gestão e operação de plataforma de serviços digitais (via web);
- Migração de processos de serviços públicos para padrão digital;
- Desenvolvimento de integração de aplicações, por meio do uso do padrão SOA ("Services Oriented Architecture");

Nesse sentido, há validade considerar como “parcela de maior relevância técnica” o conjunto de exigências e elementos que diferenciam a característica do objeto, qual seja a prestação de serviços de atendimento ao cidadão, caracterizando a complexidade do tipo de serviço, e sendo de suma importância para alcançar os objetos do programa Poupa Tempo RJ.

Em função disso, cabe esclarecer que o projeto possui características que amparam as exigências da qualificação técnica em até 50% para não limitar a concorrência, qual sejam:

- 20 unidades Poupa Tempo; (Edital exigiu comprovação de no mínimo 4 unidades);
- Projeção de 55.100 atendimento/dia (Edital exigiu comprovação mínima de 20.000 atendimentos);
- Programa prospecta mais de 400 serviços públicos diferentes (Edital exigiu comprovação de no mínimo 50 tipos de serviços);
- Projeção de mais de 600 pontos de atendimento (Edital exigiu comprovação de no mínimo 300 pontos);
- Projeção de mais 31.300 m<sup>2</sup> para as 20 unidades (Edital exigiu comprovação de no mínimo 4 unidades com 2.000m<sup>2</sup>);
- RH com mais de 1.000 funcionários (Edital exigiu comprovação de no mínimo 200 funcionários);

Como se pode observar, a aferição da exigência técnica do Edital possui patamares dentro dos limites de

valorização das qualificações previstas pela PGE e pelos tribunais superiores, sem que isso venha a restringir o caráter competitivo entre licitantes que possuam expertise para operar centrais de atendimento nos moldes do edital em destaque.

Há interpretação equivocada da empresa impugnante. A exigência dos atestados observou o percentual aceitável pelos tribunais superiores para não limitar a participação de concorrentes. Ao definir 20 unidades Poupa Tempo RJ foi observado o percentual necessário para a qualificação técnica para não restringir a concorrência e não perder a qualificação para a execução dos serviços. Dessa forma, ao se exigir a gestão de comprovação de no mínimo 300 pontos de forma simultânea, foi considerado a proporção legal diante da projeção de 600 pontos de atendimento simultâneos, admitindo-se ainda, o somatório de atestados, estar-se-ia buscando no mínimo licitante que detenha expertise em gerenciar pessoas em 20 unidades, numa população estimada no ano de 2021 para o Estado do Rio de Janeiro de 17.463.349 , segundo IBGE. Concluindo-se que essa exigência é razoável e não restringe a competitividade.

Não se trata de restrição de participação de empresas. O mercado de Central de Atendimento ao Cidadão possui várias empresas com qualificação técnica capazes de participar do projeto Poupa Tempo RJ, vide exemplo os diversos editais com grande participação de empresas, como ocorreu no pregão SP 008/2020, com mais de 15 empresas participando da licitação. A Exigência de comprovação de qualificação técnica não frustra o caráter competitivo.

No que tange a eventual fracionamento operacional, este poderia implicar em replicar os custos de uma reestruturação dos procedimentos das unidades, bem como em custos adicionais para integrar os procedimentos diversos de cada contrato, o que implicaria em custo adicional para o Estado.

Assim, verifica-se que o parcelamento do objeto implicaria necessariamente em perda do ganho de escala frente a contratação única ora prevista.

Noutro giro, ao estruturar o Edital para a implantação de 20 unidades, identificamos que a adoção do critério de julgamento em “menor preço” promoveria a ampliação da concorrência uma vez que a maioria das empresas que atuam nesse mercado possuem expertise já comprovada em editais semelhantes.

Considerando que o programa Poupa Tempo já se encontra implantado no Estado desde o ano de 2009, a Administração Pública já adquiriu a expertise de orientar e fiscalizar a execução do programa, notadamente em mensurar e fiscalizar a prestação dos serviços, quantidade de itens, demanda e projeção de unidades necessárias para atender o Estado do Rio de Janeiro, o que reforça pela não necessidade de se destacar a técnica em relação ao preço dos licitantes.

Conforme ressaltado pelo Impugnante no item 4, a modalidade de licitação adotada pelo Administrador é

Concorrência Pública, na forma do disposto na Lei 8666/93, e como tal, presencial, cabe consignar que a nova Lei de Licitações nº 14133 de 1 de abril de 2021, prevê a modalidade eletrônica, contudo, não se aplica ao presente Certame, até por força do disposto no artigo 2º, Decreto 47.680 de 12 de julho de 2021, que suspende a aplicação da Lei nova, até que estejam devidamente publicados os normativos considerados essenciais para sua operacionalização.

Ademais, a lisura da modalidade licitatória não está vinculada a forma eletrônica, não merecendo prosperar tal argumento, resguardado o sigilo das propostas pela entrega dos envelopes lacrados, assim como, na fase que antecede a abertura do Certame, não há como saber quem serão os futuros licitantes, uma vez que o Edital foi devidamente publicado em Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro e em jornais de Grande circulação, com disponibilização de seu inteiro teor no processo administrativo eletrônico instaurado como público, de irrestrito acesso, nº Sei- 150001/006109/2021.

Continuamente, entendemos que a exigência da qualificação técnica nos documentos de habilitação suporta a expectativa de continuidade dos serviços do programa Poupa Tempo RJ, retratando assim a escolha pelo julgamento do menor preço na licitação.

A previsão editalícia, de apresentação de “ *declaração de compromisso do proprietário com o Licitante*”, se justifica pela necessidade do Estado em conhecer os locais no momento do certame para não prejudicar o cidadão ou estar fora dos conceitos de acessibilidade e estrutura necessária para o projeto.

O modelo de exigência é adotado no Estado do Rio de Janeiro desde o ano de 2008 e não interfere na concorrência pois não há necessidade de apresentação, durante o processo de licitação, de contrato prévio de locação, não onerando assim o Licitante, bastando uma carta de disponibilidade.


Outrossim, ao contrário das alegações da Representante, a exigência de Carta de Disponibilidade de Imóvel, não se traduz em exigências ilegais que violem as previstas na Lei 8666/93, sendo lícita, por força do disposto no artigo 30, quando a norma prevê indicação das instalações, *litteris*:

*"Art. 30. A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a:*

*(...)*

*II - comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, e indicação das instalações e do aparelhamento e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos;*

*(...)- grifos e negritos nossos*



De igual modo, não procede a alegação de prazo insuficiente para comprovação e regularização da documentação relativa aos imóveis, por serem dispensados ao ato de abertura da sessão, do Contrato de Locação ou quaisquer outras espécies, para fins de instalação das unidades de atendimento, somente uma mera declaração de disponibilidade por cidadão legítimo para tal.

Documentação essa de conhecimento público desde a realização da Audiência Pública na data de 15 de setembro de 2021 (Doc. Sei nº 22655451 e Publicação Aviso Audiência Pública Doc. Sei nº 21443627), não cabendo argumentar que o prazo exíguo foi de 30 dias a contar da publicação do Edital para tomar conhecimento acerca da qualificação e exigências para habilitação do licitante.

Importante ressaltar, que atualmente, a grande maioria dos cartórios de registros de imóveis possuem sistema online de solicitação de serviços, em que o pedido de certidões pode ser feito via sítio eletrônico e entregue em poucos dias úteis. Além disso, há diversos sítios eletrônicos que reúnem esse tipo de serviço, sendo destaque a possibilidade de obtenção das matrículas a partir do sítio [www.registrodeimoveis.org.br](http://www.registrodeimoveis.org.br), a título meramente exemplificativo.

Entendemos portanto, que o prazo concedido foi suficiente à adoção de providências por parte dos Licitantes de localização de imóveis disponíveis nos moldes previstos no Instrumento Convocatório e seus anexos, e, obtenção das documentações exigidas inerentes à comprovação da titularidade dos imóveis, fornecendo legitimidade ao conteúdo declarado de disponibilização dos bens à futura instalação da unidade de atendimento.

A Prova de Conceito é de suma importância à comprovação de eficiência do atendimento virtual, e tem o condão de avaliar a viabilidade da implantação e eficiência da solução tecnológica proposta.

Cumprе destacar que a etapa da prova conceito vem prevista no item 10 do Termo de Referência, com base nas diretrizes do anexo V do edital, admitindo-se a exigência de apresentação de amostras para que a Administração se certifique da qualidade dos produtos que pretende contratar, ainda que não se trate de aquisição de bens, mas de prestação de serviços (caso em que se usa denominar tal fase como “prova/teste de conceito técnico”). A viabilidade de se realizar prova de conceito já foi reconhecida pelas Cortes de Contas, sendo de se destacar o paradigmático Acórdão 2.763/2013-TCU-Plenário.

Nesse sentido, o item 3 do Anexo V, diferente do que aduz a Impugnante, é bastante objetivo e expresso ao dispor as diretrizes e os requisitos funcionais mínimos para a plataforma tecnológica, a saber:

### **3. AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS MÍNIMOS FUNCIONAIS**

#### **3.1. Plataforma Tecnológica de Serviços de Atendimento ao Cidadão**

A CONTRATADA deverá disponibilizar serviços de Plataforma Tecnológica que permita aos cidadãos realizarem serviços de forma virtual e presencial, possibilitando que o cidadão consulte, realize serviços digitais, agende a realização dos



serviços, reagende ou cancela agendamento para a realização dos serviços parcialmente presenciais.

A Plataforma Tecnológica deverá atender, minimamente, aos seguintes requisitos funcionais:

- Permitir que o cidadão se cadastre, confirmando sua solicitação por validação de e-mail, gerando um cadastro único na plataforma, para obter um usuário e senha com os quais possa acessar os serviços oferecidos;
- Permitir, também, que o cidadão se cadastre e acesse a plataforma através de biometria facial, e realize procedimento de prova de vida por desafio ou estática;
- Possuir informações sobre serviços e detalhes de como e onde realizá-los, documentação necessária, valor a ser pago, para que o cidadão possa consultar informações e/ou serviços sem ter que realizar cadastro na plataforma;
- Possuir mecanismos eletrônicos de comunicação com o cidadão para informá-lo sobre documentos carregados que não estejam em conformidade com o padrão de qualidade necessário, bem como solicitar e permitir a troca dos mesmos;
- Permitir a geração de documentos pré diligenciados com as informações cadastradas e/ou com as inseridas pelo cidadão;
- Validar o formato identificador dos documentos, que foram inseridos na plataforma, quando possuíam;
- Possuir opção para o cidadão solicitar agendamento, reagendamento ou cancelamento para os serviços que necessitam de atendimento presencial;
- Permitir ao cidadão selecionar a data, horário e local de atendimento, além de poder revisar os requisitos necessários para o serviço que está sendo agendado;
- Controlar agendamentos de serviços para o mesmo cidadão, evitando marcações indevidas e em duplicidade de agendas;
- Apresentar um mapa onde o cidadão possa visualizar a localização da Unidade de Atendimento;
- Possibilitar o envio de mensagens ao cidadão relacionadas aos serviços solicitados;
- Permitir acompanhamento do estágio das solicitações realizadas através da plataforma;
- Possuir mecanismo de aviso e liberação de agendamento de presença física em Unidade de Atendimento, quando for necessária, após avaliação e aprovação dos requisitos e documentos encaminhados previamente ao serviço solicitado;
- Possuir um Assistente Virtual (*chatbot*) dotado de inteligência artificial (IA) que interage com o cidadão e que seja capaz de prestar informações e de orientá-lo na realização de um serviço, indicando os passos a seguir e direcionando-o para a execução dos serviços de forma assertiva;
- Disponibilizar as funcionalidades da plataforma em arquitetura responsiva, permitindo a utilização em qualquer tipo de dispositivo, tais como computadores, celulares, tablets, totens de autoatendimento etc;
- Deverá ser possível a realização de um atendimento de forma online através da plataforma tecnológica, onde o cidadão e o atendente irão integrar de forma síncrona.

### 3.2. Gestão do Carregamentos de Documentos (Uploads)

- Permitir que os funcionários de *backoffice* da CONTRATADA tenham acesso para avaliação e revisão revisem dos documentos carregados pelo cidadão na plataforma, indicando se os documentos atendem ou não aos requisitos de cada serviço, com o objetivo de dar ciência ao cidadão;
- Ter opção para configurar as validações que devem ser realizadas por tipo de documento carregado pelo cidadão;
- Comunicar ao cidadão, de forma clara, a razão do documento não atender aos requisitos do serviço. Essa opção deve permitir inserir detalhes do que deve ser corrigido pelo cidadão, bem como criar realces nos documentos e inserção de caixas de texto para escrever observações;
- Consultar as solicitações cadastradas pelo cidadão, seu status, atribuir solicitações a funcionários e, ainda, fazer a liberação dos serviços cujos requisitos já foram analisados, disponibilizando-as para a realização do agendamento, caso alguma etapa necessite de atendimento presencial;
- Permitir a comunicação eficaz com o cidadão por pelo menos um dos meios: SMS, WhatsApp, *pushing* do APP ou e-mail.

### 3.3. Gestão do Atendimento Presencial

- A Plataforma Tecnológica deverá permitir gerenciar o atendimento presencial dos cidadãos nas Unidades de Atendimento, atendendo, minimamente, aos seguintes requisitos:
- Possibilitar a realização do agendamento do atendimento;
- Permitir a chamada automática de senhas quando o atendente estiver disponível, também como a transferência de senhas para outros guichês e, ainda, cancelar ou suspender senhas de atendimento;
- Possuir controles de emissão de chamadas de senhas preferenciais, em concordância com a legislação vigente;
- Possuir configuração para atendimento dos cidadãos que possuem agendamento prévio, para que seja possível escolher se a senha será chamada diretamente no horário programado, ou se deve ser antecipadamente ativada na recepção da Unidade de Atendimento, antes de ser chamada;
- Permitir a programação dos tempos máximos de atendimento por cada um dos serviços existentes nas Unidades de

Atendimento, podendo variar de unidade a unidade, e de serviço a serviço;

- Permitir ao cidadão realizar a avaliação do serviço prestado, seja através de dispositivos físicos conectados a um guichê ou ponto de atendimento (PA), ou de forma virtual, assim que finalizado o atendimento através de meios de relacionamento, tais como, SMS, e-mail etc;
- Permitir que as senhas emitidas obedçam a critérios de diferenciações por serviços, por agendamento e prioridades;
- Permitir o registro de todos os guichês ou pontos de atendimento (PAs) existentes nas Unidades de Atendimento e o portfólio de serviços pode ser atendido pelos mesmos;

### 3.4. Outras Funcionalidades

- Disponibilizar canal de comunicação e relacionamento com o cidadão para envio de avisos, notificações e informações a fim de tratar assuntos referentes aos serviços que passaram a vigorar ou que sofreram alterações, assim como a divulgação de campanhas em curso realizadas por órgãos públicos, com caráter informativo de cunho social;
- Prover mecanismos anti-duplicidade, a partir da utilização de campos chaves, a fim de evitar a criação de um novo cadastro de cidadão, já existente;
- Armazenar log de todos os acessos ao cadastro e manutenção dos cidadãos e suas respectivas ações, incluindo identificação do usuário, horário, data e as ações efetuadas, gerando um histórico de transações, que permita realização de auditoria por meio de consulta aos logs com o histórico das operações e comunicações;
- Emitir o registro do agendamento realizado, para impressão por parte do cidadão visando facilitar o atendimento.

### 3.5. Gestão da Operação

- A Plataforma Tecnológica deverá possuir mecanismos de controle e gestão operacional para controle do fluxo de trabalho das Unidades de Atendimento, com atendimento mínimo das seguintes funcionalidades:
- Disponibilizar painéis de monitoramento em tempo real das Unidades de Atendimento, disponibilizando informações por Demanda por Órgão, Total de atendimentos de Tempo Médio de Atendimento (TMA), Tempo Médio de Espera (TME), Tempo Médio de Deslocamento (TMD), Tempo de Espera da senha mais antiga na fila, Tempo de Espera Máxima;
- Disponibilizar um painel de monitoramento que apresente a quantidade de guichês logados, ociosos, em atendimento, aguardando senha, desconectados, pausados, fechados e suspensos;
- Disponibilizar relatório por Demanda do Órgão, Total de atendimentos, Tempo Médio de Atendimento (TMA) e Tempo Médio de Espera (TME);
- Disponibilizar relatório de senhas emitidas de um dia ou período, em uma determinada Unidade de Atendimento, ou em várias unidades;
- Disponibilizar relatório de senhas emitidas por cidadão, que permite pesquisar e visualizar todas as suas senhas em qualquer Unidade de Atendimento;
- Permitir a total administração dos perfis de grupos de usuários que são geridos por um Administrador que tem permissão de manter os acessos;
- Possuir um cadastro de mensagens institucionais personalizadas para cada painel de chamada de senha, sendo a exibição de forma cíclica e contínua;
- Os Relatórios devem estar disponíveis no formato Web com a possibilidade de exportação dos dados do relatório para planilha eletrônica e PDF.
- Deverá consolidar as informações da operação de todas as Unidades de Atendimento, por meio de um único repositório, para mineração e utilização em *Dashboards*, Relatórios Gerenciais e Gráficos, e mensurar os seguintes indicadores:
- Grau de Satisfação Geral (GSG) - grau de satisfação do atendimento do guichê ou ponto de atendimento (PA), por meio de dispositivo físico de avaliação do atendimento;
- Tempo Médio de Deslocamento (TMD) - tempo médio entre o cidadão ser chamado pelo painel de senha e iniciar o atendimento no guichê ou ponto de atendimento (PA);
- Efetividade de Atendimento (EFA) - quantidade de senhas canceladas da operação (Senhas Atendidas (SA) em relação às Senhas Emitidas (SE));
- Aderência ao Horário de Trabalho - avaliar o tempo de disponibilidade do atendente em relação ao tempo estabelecido no contrato de trabalho;
- Total de atendimentos por atendentes - comparativo da quantidade de atendimentos por atendentes;
- Taxa de Ocupação Guichês ou Pontos de Atendimento - taxa de ocupação dos guichês ou pontos de atendimento (PAs) da operação;
- Total Atendimentos Realizados x Atendimentos Avaliados - quantidade de atendimentos realizados que foram avaliados;
- Comparecimento de Atendimentos Agendados - efetividade do comparecimento dos cidadãos que realizaram agendamento;
- Análise de Pico de Atendimento - analisar sazonalidade, período de maior volume de atendimento
- Demanda de serviços por órgão – ranking dos órgãos e serviços com maior demanda na unidade;
- Em relação à plataforma tecnológica, o monitoramento operacional deverá disponibilizar, no mínimo os seguintes

indicadores:

- Ranking de serviços mais demandados pela plataforma;
- Horários de pico na plataforma;
- Horários de pico por serviço;
- Quantidade de cidadãos cadastrados;
- Quantidades de atendimentos realizados por meio da plataforma;
- Páginas mais visualizadas.

O anexo em questão é ainda mais extenso e detalhado, de maneira que não se vislumbra qualquer espaço para a subjetividade apontada de forma equivocada pela Impugnante.

Ademais, é de se destacar que a prova conceito é exigência de requisitos mínimos e objetivos, conforme exposto e demonstrado exemplificadamente acima, relacionada com a fase de julgamento das propostas, devendo ser exigida apenas do licitante que se encontrar provisoriamente em primeiro lugar, conforme determina o §4º do art. 15 do Decreto nº 46.642/2019.

Não prospera, portanto, a impugnação apresentada.

Inerente à publicidade de impugnações com suas respectivas respostas e de informações prestadas na forma de esclarecimentos aos questionamentos realizados pelos interessados e licitantes, foi concebida na forma da Lei e do Instrumento convocatório, sendo os esclarecimentos prestados no prazo de até 3 dias após sua solicitação através do e-mail disponibilizado para tanto, e, que vem sendo apostilado e disponibilizado no site com endereço eletrônico <https://secretarias.rj.gov.br/secretaria/Default.aspx?sec=SECC>, concomitantemente, as Impugnações e respectivas respostas, vem sendo acostadas nos autos do processo administrativo eletrônico público Sei nº 150001/006109/2021. Restando portanto provado, o atendimento ao requisito de validade do ato administrativo de publicidade e princípio constitucional insculpido no artigo 37 da Constituição Federal.

## **DA CONCLUSÃO**

Diante de todo exposto e exaurido, o presente Certame se reveste de legalidade, encontrando-se em estrita sintonia com a garantia à competitividade e ampla concorrência visando a vantajosidade da contratação e, em observância ao interesse e finalidade pública, não sendo acatada a impugnação oposta, rogando pelo prosseguimento do certame, mantido o objeto a ser licitado, as condições de participação e critérios de julgamento da proposta.

Rio de Janeiro, 06 de julho de 2022.

  
**FABIO TADEU NICOLOSI SERRÃO**

Subsecretário de Administração

