

AO ILUSTRE PREGOEIRO DO BANCO DO ESTADO DO PARÁ S. A.

**REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2025 Nº DO PE NO SISTEMA 90013/2025**

Paulo Wallysthon Ribeiro Vieira, brasileiro, residente na rua Padre Guerra, nº 1161, Fortaleza - CE, inscrito no CPF sob o nº 645.306.633-53, fundado nos termos do item 5.1 do ato convocatório, vem apresentar sua **IMPUGNAÇÃO AO EDITAL**, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos

**I – DA ESPÉCIE**

Trata-se a presente de impugnação ao edital Pregão Eletrônico nº 13/2025 cujo objeto é Prestação de Serviços de Sustentação (do qual faz parte o Suporte Técnico), de Desenvolvimento e de Manutenção da Solução de Pagamentos denominada SISPAG, além de Serviço de Atendimento Remoto a Empresas Usuárias da Solução SISPAG, conforme especificações, exigências e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

A ora impugnante esclarece que não pretende, de forma alguma, tumultuar o regular andamento do certame, mas apenas assegurar a estrita observância ao edital e à legislação vigente, princípios que devem nortear todo procedimento licitatório.

**1. – IMPUGNAÇÃO AO TERMO DE REFERÊNCIA – 6.1.5 -SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO A EMPRESAS USUÁRIAS DA SOLUÇÃO**

*6.1.5. Serviço de Atendimento Remoto a Empresas Usuárias da Solução SISPAG* 6.1.5.1. *Consiste na prestação de serviço de atendimento remoto a empresas usuárias da Solução SISPAG por meio da equipe referida no item Serviço de Atendimento Remoto a Empresas Usuárias da Solução SISPAG;* 6.1.5.2. *As empresas usuárias da Solução SISPAG deverão entrar em contato com o Banpará via telefone para solicitar orientações acerca de determinadas funcionalidades e procedimentos pertinentes à referida Solução ou mesmo para relatar algum problema no uso desta.* 6.1.5.3. *Ao receber a ligação telefônica, a CONTRATADA deverá prestar à empresa demandante toda a orientação necessária para permitir a compreensão, a operação e o pleno e adequado uso de todos os módulos da Solução SISPAG descritos no ANEXO XIII – REQUISITOS PARA ATENDIMENTO A EMPRESAS USUÁRIAS DA SOLUÇÃO SISPAG, bem como novos sistemas/módulos que vierem a integrá-la.* Para formalizar a conclusão do atendimento, a CONTRATADA deverá registrar no respectivo chamado as orientações fornecidas. 6.1.5.4. *A CONTRATADA deverá se responsabilizar pelo atendimento de quaisquer Chamados relacionados às atividades descritas no ANEXO XIII – REQUISITOS PARA ATENDIMENTO A EMPRESAS USUÁRIAS DA SOLUÇÃO SISPAG, registrando na ferramenta de controle de demandas referida no item DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS a orientação solicitada ou descrevendo a solução fornecida, ainda que não haja telefonema associado.*

**2 – NECESSÁRIO REPUBLICAÇÃO PARA CLAREZA DOS ITENS:**

Neste item Termo Referência, também se observou que há conflitos de informação, em um ponto se fala que o **ATENDIMENTO A USUÁRIOS DO SISPAG** será nas dependências da **CONTRATANTE**, em outros pontos se fala que será nas dependências da **CONTRATADA**, APENAS QUANDO ACIONAR, Visando ser um atendimento em tempo real, é necessário deixar claro os pontos:

**1 – Qual local ficará a equipe de ATENDIMENTO A EMPRESAS USUÁRIAS DA SOLUÇÃO SISPAG?**

- 1 – De quem será a responsabilidade do contato, para ATENDIMENTO A EMPRESAS USUÁRIAS DA SOLUÇÃO SISPAG?**
- 2 O pagamento para este serviço prestado ATENDIMENTO A EMPRESAS USUÁRIAS DA SOLUÇÃO SISPAG, será sob DEMANDA, como será calculada a remuneração?**

**No ADENDO XII- REQUISITOS PARA ATENDIMENTO A EMPRESAS USUÁRIAS DA SOLUÇÃO SISPAG** Este documento descreve os requisitos e as atividades relacionadas ao atendimento às empresas usuárias da Solução SISPAG, assim como a estrutura para atendimento.

Estrutura Física a cada um dos 02 (dois) profissionais que serão alocados pela CONTRATADA para realização das atividades descritas neste documento, **o Banpará deverá disponibilizar em suas próprias dependências um computador e uma linha telefônica para atendimento aos clientes.**

Nosso entendimento, se é sob demanda como está no ADENDO I – MODELO DA PROPOSTA , deve ser informado no Termo de Referência, qual será a forma utilizada para cálculo.

Também se observou que há conflitos de informação, em um ponto de fala que o ATENDIMENTO A USUÁRIOS DO SISPAG será nas dependências da CONTRATANTE, em outros pontos se fala “APENAS QUANDO ACIONAR”. Visando ser um atendimento em tempo real, é necessário deixar claro de quem será esta responsabilidade e se este ATENDIMENTO será pago por valor MENSAL, ou sob DEMANDA, e como será a métrica dessa DEMANDA ?? em nenhum ponto como será a remuneração do ATENDIMENTO A EMPRESAS USUÁRIAS DA SOLUÇÃO SISPAG.

### **3 I – IMPUGNAÇÃO ADENDO I – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO**

#### **ADENDO I – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO**

*PROPOSTA DE PREÇOS, o ITEM 03 ( TRÊS ) TRATA QUE : OS Serviço de Atendimento a Empresas Usuárias da Solução SISPAG, nas dependências da CONTRATANTE, conforme especificado neste termo de referência*

*Serviço de Atendimento Remoto a Empresas Usuárias da Solução SISPAG, remotamente nas dependências da CONTRATADA, exceto nas situações que demandem interação presencial com equipes do CONTRATANTE, nas dependências deste, conforme especificado em termo de referência, tais como nos casos de resolução de incidentes e instruções para realização de procedimentos nos sistemas da solução. Serviço coberto por 02 (dois) analistas de suporte técnico.*

### **4 - NAS INCONSISTÊNCIAS ENTRE O TERMO DE REFERENCIA E O PREENCHIMENTO DO ITEM 3 DA PROPOSTAS**

**4.1.** O Termo de Referência apresenta exigências contraditórias e incompatíveis com o modelo de proposta solicitado, especialmente no que se refere: ao **tipo de atendimento** (remoto x presencial); à **forma de medição do atendimento**; e à **composição dos preços**, uma vez que o *Item 3 da Proposta* exige informações que não podem ser apresentadas diante da falta de métricas claras.

Esse conflito impossibilita o correto preenchimento da proposta e gera risco de futuras glosas, divergências ou questionamentos pela fiscalização.

#### **4.2. DA AUSÊNCIA DE MÉTRICAS, QUANTITATIVOS E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO**

O Termo de Referência determina atendimento às usuárias do **SISPAG**, porém **não define de forma objetiva**: como o atendimento será contabilizado; se o cálculo será por *hora técnica, volume de chamadas, incidentes, requisições, usuária atendida* ou outro critério; qual o volume estimado mensal ou anual desses atendimentos; qual o tempo máximo de resposta e solução; se haverá níveis de severidade (SLAs); se há metas ou indicadores para pagamento.

A ausência dessas informações viola princípios básicos da contratação pública, incluindo: **Princípio da Clareza e Objetividade, Princípio da Vinculação ao Instrumento Convocatório, Princípio da Execução Padronizada e Fiscalizável**

Sem métricas claras, é impossível: estimar custos; formular preços aderentes; garantir economicidade ao órgão; assegurar previsibilidade contratual; permitir disputa isonômica.

#### **DAS CONTRADIÇÕES SOBRE A LOCALIDADE DO ATENDIMENTO -**

O Termo de Referência apresenta **informações divergentes**:

1. **Em determinados trechos**, afirma que o atendimento sob demanda será realizado **remotamente**, “nas dependências da CONTRATADA”.
2. **Em outros trechos**, determina que o atendimento deverá ocorrer **nas dependências da CONTRATANTE**.

Essa ambiguidade compromete a proposta por vários motivos: altera diretamente o custo de execução (deslocamento, logística, equipe alocada, equipamentos etc.); impede que os licitantes formulam preços adequados; pode gerar interpretações conflitantes na fase de execução; abre margem para glosas indevidas, apontamentos de auditoria e risco contratual.

Uma licitação só pode prosseguir se o objeto estiver **claramente definido**, conforme exige 14.133 ou normas equivalentes do Regulamento de Licitações do Banpará. Atualmente, não há clareza — há contradição.

## **5 - DA NECESSIDADE DE AJUSTES PARA RESTABELECER A COMPETITIVIDADE E A SEGURANÇA JURÍDICA.**

A manutenção do texto atual: compromete a competitividade; impede a formulação de propostas isonômicas; induz os licitantes a erro; cria risco de disputas futuras por interpretação; viola princípios da Administração Pública.

Para garantir segurança jurídica, é essencial que o Termo de Referência seja corrigido.

## **6 – DOS PEDIDOS**

Diante de todo o exposto, requer:

1. A **Retificação do item SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO A EMPRESAS USUÁRIAS DA SOLUÇÃO;**
2. A Retificação **DAS CONTRADIÇÕES SOBRE A LOCALIDADE DO ATENDIMENTO;**
3. A Retificação do **item 3 da proposta;**
4. A suspensão dos efeitos do item impugnado até a decisão expressa da Comissão.



Paulo Wallyston Ribeiro Vieira  
CPF: 645.306.633-53