

Carta Externa Nº 028/2025

Belém (PA), 03 de dezembro de 2025.

REF: PREGÃO ELETRONICO Nº 90013/2025 (REPUBLICAÇÃO) – 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.

AO**SR. PAULO WALLYSTHON RIBEIRO VIEIRA,**

I. Em resposta à impugnação interposta ao PREGÃO ELETRONICO nº 013/2025 - REPUBLICADO, em que a empresa questiona:

- 1. Retificação do item Serviço de atendimento remoto a empresas usuárias da solução a serem alocados para execução do Item 1 – Pacote mensal de Serviços;**
- 2. Inconsistências entre o termo de referência e o preenchimento do item 3 das propostas para os Itens 1 (Pacote Mensal de Serviços), 3 (Atendimento Remoto) e 4 (Banco de Horas);**
- 3. Ausência de Métricas, quantitativos e critérios de medição entre a quantidade descrita no item Serviços de Desenvolvimento e Manutenção e o total correspondente ao percentual a ser comprovado na exigência da capacidade técnica.**

Requerendo as seguintes ações:

- 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;**

Comissão Permanente de Licitações – CPL

Avenida Presidente Vargas, n.º 251, 1º Andar, CEP: 66.010-000 Campina – Belém – Pará
Fone/Fax: (091) 3348-3391 e 3348-3303
cpl-1@banparanet.com.br

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

4. A suspensão dos efeitos do item impugnado até a decisão expressa da Comissão.

A íntegra da peça de impugnação está disponível no nosso site institucional <https://www.banpara.b.br/> e no ComprasPará (<https://www.compraspara.pa.gov.br/>)

II. Manifestação/Conclusão da área técnica/demandante:

Segue transcrição na íntegra do Parecer nº 35/2025 da SUSIS/GEMPI com a manifestação da área técnica sobre os itens impugnados.

DA ANÁLISE TÉCNICA

1. Sobre o local de execução do Serviço de Atendimento Remoto a Empresas Usuárias da Solução SISPAG

O impugnante aponta supostas contradições entre o Termo de Referência e o Adendo I quanto ao local da equipe.

1.1 – O Termo de Referência é claro e prevalece sobre o Adendo I

O TR, na tabela do item 6 – Especificação dos Itens, estabelece **inequivocamente** que:

- O atendimento será realizado **a partir das dependências da CONTRATANTE**.
- Os 02 (dois) analistas serão **alocados fisicamente no BANCO**.
- O BANPARÁ fornecerá **computadores e linhas telefônicas** (Anexo XII).

Portanto, o local de execução é **único e definido, a equipe da contratada trabalhará nas dependências da CONTRATANTE**.

1.2 – O termo “remoto” refere-se ao modo de atendimento ao usuário, não ao local da equipe

Conforme detalhado no TR:

- As empresas usuárias entram em contato por telefone;
- A contratada presta **orientação remota** aos usuários;

Comissão Permanente de Licitações – CPL

Avenida Presidente Vargas, n.º 251, 1º Andar, CEP: 66.010-000 Campina – Belém – Pará
Fone/Fax: (091) 3348-3391 e 3348-3303
cpl-1@banparanet.com.br

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

- O atendimento remoto ocorre **a partir das instalações da CONTRATANTE**.

Ou seja:

“Remoto” = atendimento remoto ao usuário. Não significa execução a partir das dependências da CONTRATADA.

1.3 – O trecho do Adendo I representa mera imprecisão redacional, automaticamente resolvida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará.

De fato, o Adendo I contém a redação:

“[...] remotamente nas dependências da CONTRATADA [...].”

Entretanto, representa mera imprecisão redacional, a frase é **superada automaticamente** pelo REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DO BANPARÁ, SEÇÃO 7, especialmente nos itens:

Art. 34, item 3: “As informações constantes em edital não se devem repetir nos seus documentos anexos, a fim de evitar contradições.”

Art. 34, item 4, alínea “a” e “b”: “Havendo contradições, deve prevalecer:”

- O teor do edital em detrimento do teor de qualquer dos seus documentos anexos;
- O teor do projeto básico, anteprojeto ou termo de referência em detrimento do teor do documento técnico, da matriz de risco e da minuta do contrato.

Assim:

- Qualquer discrepância entre o Adendo I e o TR **não gera nulidade**, porque o documento prevalente (TR) **já define o local corretamente**.

Logo, **não há contradição jurídica**, mas apenas uma imprecisão que não afeta a formulação das propostas e é automaticamente resolvida pelo ordenamento interno.

2. Sobre a responsabilidade pelo acionamento

O TR, item 6.1.5.2, resolve integralmente o questionamento:

- As empresas usuárias **acionam o BANCO** por telefone;
- A contratada, alocada nas dependências da CONTRATANTE, **realiza o atendimento técnico/orientativo**;
- O registro e formalização do chamado cabe à **CONTRATADA** (6.1.5.3).

Não há lacunas.

3. Sobre a forma de remuneração (mensal x sob demanda)

Comissão Permanente de Licitações – CPL

Avenida Presidente Vargas, n.º 251, 1º Andar, CEP: 66.010-000 Campina – Belém – Pará
Fone/Fax: (091) 3348-3391 e 3348-3303
cpl-1@banparanet.com.br

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

O impugnante entende que o serviço seria pago “sob demanda”, o que não ocorre.

3.1 – O Modelo de Proposta exige preço mensal, não tarifação por unidade

O Adendo I – Item 03 determina:

- **01 serviço,**
- **Preço unitário/mensal,**
- **Valor total para 12 meses.**

Portanto, trata-se de **serviço contínuo**, prestado diariamente pelos 2 analistas de suporte, independentemente do volume de chamadas.

3.2 – O termo “sob demanda” refere-se ao acionamento pelos usuários, não à forma de pagamento.

“Demanda” significa:

- Atendimento sempre que houver ligação;
- Dentro da jornada estabelecida;
- Sem vínculo com métricas de contagem de chamadas.

Não há qualquer interpretação possível que vincule o serviço a pagamento por volume.

Assim, **não existe ausência de critério de medição**. O critério é **preço global mensal**, já determinado no edital.

4. Sobre alegada ausência de métricas, SLAs e critérios de fiscalização

O TR define:

- Prazos de atendimento;
- SLAs;
- Fatores de impacto (FI);
- Formalização de chamados;
- Critérios de aceitação.

O item **10.15.13** remete às Tabelas 5 a 8, que definem **tempos de resposta e solução** conforme severidade. Portanto, **há SLA definido**, controle objetivo e parâmetros suficientes para fiscalização do serviço.

5. Impacto da imprecisão do Adendo I

Comissão Permanente de Licitações – CPL

Avenida Presidente Vargas, n.º 251, 1º Andar, CEP: 66.010-000 Campina – Belém – Pará
Fone/Fax: (091) 3348-3391 e 3348-3303
cpl-1@banparanet.com.br

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

A eventual divergência é:

- Restrita a um trecho isolado,
- Superada pela prevalência do edital e do TR,
- Incapaz de afetar a compreensão do objeto,
- Insuficiente para anular ou retificar o certame.

Assim, **não gera qualquer prejuízo à isonomia, competitividade ou formulação de preços**, especialmente porque:

1. O local correto está definido no TR;
2. O Modelo de Proposta exige preço mensal, independentemente da divergência redacional;
3. As regras de SLA e atendimento estão preservadas;
4. O Regulamento interno elimina qualquer conflito documental.

PARECER

Diante do exposto, a impugnação deve ser INDEFERIDA, pois os pontos levantados:

- Decorrem de interpretação equivocada;
- Não representam contradição normativa;
- Não comprometem a clareza, objetividade ou isonomia do certame;
- Estão plenamente resolvidos pela aplicação do Regulamento de Licitações e Contratos.

Não havendo a necessidade de:

1. Retificação do item “Serviço de Atendimento Remoto a Empresas Usuárias da Solução SISPAG”;
2. Retificação quanto ao local de execução;
3. Retificação do Modelo de Proposta;
4. Suspensão do certame.

Comissão Permanente de Licitações – CPL

Avenida Presidente Vargas, n.º 251, 1º Andar, CEP: 66.010-000 Campina – Belém – Pará
Fone/Fax: (091) 3348-3391 e 3348-3303
cpl-1@banparanet.com.br

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

Esta área técnica se manifesta **DESFAVORÁVEL** ao **ACATO** da **Impugnação** considerando a análise realizada.

III. Manifestação da Comissão de Licitação:

Esta Pregoeira recebe e conhece a impugnação, eis que tempestiva, e no mérito acompanha a área demandante, tendo em vista que tais aspectos são de expertise técnica e decide pela **IMPROCEDÊNCIA** da **impugnação**.

Atenciosamente,

Marina Furtado
Pregoeira

Comissão Permanente de Licitações – CPL

Avenida Presidente Vargas, n.º 251, 1º Andar, CEP: 66.010-000 Campina – Belém – Pará
Fone/Fax: (091) 3348-3391 e 3348-3303
cpl-1@banparanet.com.br