



À COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC
(Departamento Regional em Minas Gerais)

Aos Cuidados do (a) Ilmo. (a) Senhor (a) Pregoeiro (a)

- EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO SESC EM MINAS Nº 000111-24
- CADASTRO COMPRAS GOVERNAMENTAIS 90111/2024

FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº. 15.588.714/0001-30, sediada no Trecho 3, Lote 47A, chácara 44, Setor Habitacional Vicente Pires, Brasília - DF, CEP 72.001-455, como interessada no procedimento licitatório em epígrafe, amparada no disposto no Item 4, subitem 4.1 do Edital, oferecer

| |
|------------|
| IMPUGNAÇÃO |
|------------|

aos termos do edital acima referenciado, pelas razões a seguir, requerendo para tanto sua para apreciação, julgamento e admissão. A presente impugnação pretende afastar do presente procedimento licitatório as exigências feitas em excesso, impedindo a seleção da proposta mais vantajosa pelo SESC - Minas, conforme será demonstrado a seguir.

DOS FATOS E DOS MOTIVOS AUTORIZADORES À REFORMA DO EDITAL

A FIVETECH TECNOLOGIA APLICADA LTDA tem interesse na licitação promovida pelo SESC - Minas, na modalidade de Pregão Eletrônico, do tipo Menor Preço, com o critério de julgamento de menor preço GLOBAL, cujo objeto é a *“Contratação de empresa especializada na prestação de serviços para fornecimento e implantação de software de atendimento para a operação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas, contemplando uma solução omnichannel, abarcando funcionalidades de gestão, monitoramento e atendimento ativo e receptivo por meio de diversos canais, como telefone, webchat, e-mail, WhatsApp e redes sociais (Instagram e Facebook), incluindo implantação, instalação, configuração, integração, ambiente de testes, treinamento de uso, operação assistida, suporte técnico, customização e parametrização. A solução contemplará interações humanas e digitais (eletrônica e bot), sendo possível a utilização dos recursos por meio de um assistente virtual. O modelo SaaS será adotado para o fornecimento do software, englobando todos os recursos indispensáveis e necessários para a execução e prestação dos serviços (exceto espaço físico e mão de obra operacional)”*.

Após a análise minuciosa do edital ora impugnado, verificaram-se exigências que podem comprometer a obtenção da proposta mais vantajosa por esse duto Serviço Social do Comércio em Minas Gerais, além de representarem patente afunilamento da competitividade.

O edital vergastado está maculado por condições de realização e de participação que **desvirtua os termos do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DO SESC E DO SENAC, recém instituído através da RESOLUÇÃO SESC N.º 1.593/2024 e da RESOLUÇÃO SENAC N.º 1.270/2024**, além de afrontar entendimento do Tribunal de Contas da União e entendimento doutrinário pátrio, conforme esclareceremos adiante.

1. DO POSSÍVEL DIRECIONAMENTO DO CERTAME E DA AFRONTA À COMPETITIVIDADE

Os pontos do edital que estão sendo impugnados aqui se referem aos itens que exigem a apresentação das certificações ISO 27001 e SOC2 como condicionantes à aceitabilidade das propostas. O motivo que fundamenta a necessidade de exclusão ou reforma desses itens é que, a disposição neles existente, se mantida, afronta a competitividade do certame, uma vez que, antes mesmo da classificação das propostas poderia beneficiar um licitante específico que possua tais certificações, em detrimento de outros licitantes, que tenham apresentado propostas mais vantajosas e que atendam aos requisitos técnicos da norma, mas que por qualquer motivo não tenham se submetido ao processo de acreditação para ostentar a certificação em tela.

1.1. DA AFRONTA À COMPETITIVIDADE (Exigência de Certificação Específica)

Inicialmente, o disposto nos itens impugnados viola os termos DO REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DO SESC E DO SENAC e a jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União. Para que fique claro, destacamos o texto dos itens que serão impugnados:

7.16.3.1. Juntamente com a proposta adequada os licitantes deverão encaminhar:

7.16.3.1.1. Anexo II - Requisitos Técnicos Obrigatórios da Solução Tecnológica e Anexo III - Requisitos Funcionais Obrigatórios, devidamente preenchidos;

7.16.3.1.2. Certificações ISO 27001 e SOC-2, sendo necessário que estas certificações sejam específicas da própria solução ofertada, não sendo aceitos certificados do Data Center ou da nuvem.

Em que pese a previsão constante no art. 26, §5º do novel Regulamento de Licitações e Contratos do SESC e do SENAC¹, entende-se que a referida exigência é completamente abusiva, **tendo fortes indícios de uma possível destinação a um licitante específico**, uma vez que, os itens impugnados estabeleceram expressamente a exigência de que a licitante vencedora, antes da contratação e como critério de classificação da proposta, comprove que possui certificados específicos ativos, quais sejam as certificações ISO 27001 e SOC-2 (vide item 7.16.3.1.2), sem que tais certificações se demonstrem imprescindíveis para atestar a aderência **aos requisitos exigidos para**

¹ § 5.º Poderão ser exigidos, como critério de classificação de proposta, certificado, laudo ou documento análogo que tenha capacidade de demonstrar a qualidade do objeto ou processo de fabricação, emitido por instituição oficial competente ou por instituição credenciada, e/ou comprovação de que o objeto atende às normas técnicas determinadas pelos órgãos oficiais competentes. (Incluído pelas Resoluções Sesc n.º 1.593/2024 e Senac n.º 1.270/2024)

obtenção desses certificados, eis que, qualquer licitante pode atender às exigências de qualificação técnica ainda que não tenha obtido, por qualquer razão, as referidas certificações.

Deve ser ressaltado que, o SESC não está impedido de, após a contratação, exigir e conceder prazo para que a licitante contratada obtenha a certificação desejada. Contudo, na fase de concorrência e contratação, não se mostra razoável exigir, sob pena de desclassificação, prova de certificação específica das licitantes. **O que se revela importante, no momento da contratação, É VERIFICAR SE HÁ A CAPACIDADE TÉCNICA PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PARA SATISFAÇÃO DO OBJETO A SER CONTRATADO.**

Nesse mesmo sentido tem sido o entendimento atual do Tribunal de Contas da União. A título de exemplo, temos o voto do Ilustríssimo Ministro, Ubiratan Aguiar, então relator do Processo TC nº 001.142/2002-7, constante no **Acórdão TCU 1526/2002-Plenário**, tratou-se da exigência da certificação ISO 9001, concluindo-se que:

"(...)

Voto:

Verifico que dos três pontos questionados na presente representação, cujas justificativas foram aceitas pela Unidade Técnica, dois merecem maior análise por este Tribunal, os quais passarei a comentar.

*2. O primeiro item diz respeito à exigência da Certificação ISO 9001 para fins de habilitação. Este Tribunal, como bem colocado pela instrução precedente, já se manifestou no sentido de que essa exigência não poderia ser feita para fins de inabilitação. Ou seja, **O PESO DADO A ESSA CERTIFICAÇÃO NÃO PODE ULTRAPASSAR SUA IMPORTÂNCIA REAL.***

*3. **NESSE SENTIDO, TRAGO À COLAÇÃO ENSINAMENTO DE MARÇAL JUSTEN FILHO, QUE AO COMENTAR ACERCA DA CERTIFICAÇÃO ISO 9000, assim se pronunciou:***

*"...Uma empresa pode preencher todos os requisitos para obtenção da certificação, mas nunca ter tido interesse em formalizar esse resultado. **Exigir peremptoriamente a certificação como requisito de habilitação equivaleria a tornar compulsória uma alternativa meramente facultativa: nenhuma lei condiciona o exercício de alguma atividade à obtenção do Certificado ISO 9000.** Portanto, obtém a certificação quem o deseja (e preencher os requisitos, é óbvio).*

*Em outras palavras, **O ESSENCIAL NÃO É A CERTIFICAÇÃO FORMAL, MAS O PREENCHIMENTO DOS REQUISITOS NECESSÁRIOS À SATISFAÇÃO DO INTERESSE PÚBLICO. SE O SUJEITO PREENCHE OS REQUISITOS, MAS NÃO DISPÕE DA CERTIFICAÇÃO, NÃO PODE SER IMPEDIDO DE PARTICIPAR DO CERTAME.**" ("Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos", 8ª Edição, Editora Dialética, 2001, fl. 349)*

(...)”

No mesmo sentido andou o Colendo TCU, conforme restou consignado no **Acórdão 854/2013 - TCU - Plenário**, onde se tratava das certificações CMMI e MPS.BR (análogas), senão vejamos:

“Voto

(...)

É pacífica a jurisprudência deste Tribunal no sentido de que, nos termos do Entendimento III, da Nota Técnica SEFTI/TCU 5/2010, ‘é vedada a exigência de certificado de qualidade de processo de software - a exemplo de CMMI ou MPS.BR - como requisito para habilitação em licitação, por ausência de previsão legal, por implicar em despesas anteriores à contratação e desnecessárias à competição e por ferir a isonomia, restringindo injustificadamente a competição’, como se depreende dos Acórdãos nºs 2.521/2008, 1.287/2008, 2.533/2008, e 189/2009, todos do Plenário, e 5.736/2011-1ºC.

(...)

6.1.2 Todavia, nos termos do Entendimento V, da Nota Técnica SEFTI/TCU 5/2010, é ‘possível incluir, na especificação técnica dos serviços a serem realizados, todos os resultados esperados que, segundo modelos de qualidade de processo aderentes à norma ABNT NBR ISO/IEC 15.504, tais como CMMI ou MPS.BR, caracterizam um dado nível de capacidade de processo de software, desde que tal nível reflita as escolhas estratégicas da organização para o seu processo de software e a sua real capacidade de avaliar tecnicamente os artefatos e produtos entregues’ (Acórdão nº 5.736/2011-1ºC).

6.1.3 É também aceita a exigência de certificações de qualidade COMO CRITÉRIO DE PONTUAÇÃO TÉCNICA ADICIONAL, como foi aludido nos Acórdãos 479/2004, 1094/2004, 2048/2006, 539/2007 e 891/2008, todos do Plenário, porém, ainda sim, como assentado no Acórdão nº 10/2008-P, DESDE QUE TAIS CRITÉRIOS GUARDEM CORRELAÇÃO DIRETA COM A QUALIDADE DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS.

(...)”.

Vê-se, portanto, a partir da leitura da jurisprudência indicada, que **O ESSENCIAL NÃO É A CERTIFICAÇÃO FORMAL, MAS O PREENCHIMENTO DOS REQUISITOS NECESSÁRIOS À SATISFAÇÃO DO OBJETO A SER CONTRATADO**. Daí o entendimento de que é possível incluir os requisitos que devam ser atendidos pelo produto ou serviço, inclusive os exigidos para a certificação, diretamente no termo de referência e/ou edital, em vez de se exigir qualquer certificação, por menos específica que seja.

1.1.1 SOBRE AS CERTIFICAÇÕES

ISO 27001

A ISO 27001 é uma norma internacional que especifica os requisitos para um Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI). A certificação dessa norma é altamente valorizada e muitas vezes requisitada para assegurar que as organizações tenham controles adequados para proteger a informação sensível. No contexto de soluções em nuvem, é fundamental entender a responsabilidade compartilhada entre o provedor de nuvem (como AWS, Azure ou Google Cloud) e o prestador de serviços que utiliza essa infraestrutura para oferecer suas soluções.

SOC 2

Já a certificação SOC 2 é um padrão que avalia os controles de segurança, disponibilidade, integridade do processamento, confidencialidade e privacidade de uma organização. Ela é frequentemente solicitada para garantir que um prestador de serviços em nuvem possui controles adequados para proteger dados sensíveis. No entanto, assim como citado sobre a ISO 27001, no ambiente de computação em nuvem, é importante compreender a distinção de responsabilidades entre o provedor de nuvem (por exemplo, AWS, Azure ou Google Cloud) e o prestador de serviços que utiliza essa infraestrutura.

Modelo de Responsabilidade Compartilhada

É importante compreender que em ambientes de nuvem, a segurança e a conformidade são compartilhadas entre o provedor de nuvem e o prestador de serviços. Este modelo de responsabilidade compartilhada delinea claramente as responsabilidades de cada parte:

- **Provedor de Nuvem:** Responsável pela segurança da infraestrutura subjacente, incluindo datacenters, hardware, redes e hipervisores.
- **Prestador de Serviços:** Responsável pela segurança das aplicações, configuração dos serviços em nuvem e gerenciamento dos dados dentro do ambiente de nuvem.

Escopo da Certificação ISO 27001

A certificação ISO 27001 se aplica ao escopo específico do SGSI da organização. Quando se trata de um provedor de serviços que utiliza uma solução em nuvem, o escopo do SGSI da certificação do prestador de serviços deve focar nas áreas que estão sob seu controle direto, como as configurações da aplicação, políticas de acesso e tratamento dos dados.

Para os provedores de nuvem, a certificação ISO 27001 abrange a segurança da infraestrutura e dos serviços que fornecem. **Esses provedores, como parte de seus compromissos de segurança, já possuem certificações de conformidade que**



demonstram que seguem as melhores práticas internacionais para garantir a segurança da sua infraestrutura.

Escopo da Certificação SOC 2

A certificação SOC 2 é baseada nos critérios de confiança (Trust Services Criteria) que avaliam a eficácia dos controles relacionados à segurança, disponibilidade, integridade do processamento, confidencialidade e privacidade. O escopo da certificação SOC 2 deve ser aplicado onde os controles e processos estão sob o controle direto da organização.

É sabido que os principais provedores de nuvem já possuem certificações SOC 2 que validam a eficácia de seus controles de segurança e operação da infraestrutura. Isso inclui a segurança física dos datacenters, a segurança de rede, a manutenção do hardware e os controles de acesso aos sistemas subjacentes.

Redundância e Eficiência de Recursos

Exigir que um prestador de serviços obtenha a certificação ISO 27001 e/ou SOC 2 para áreas que são controladas pelo provedor de nuvem seria redundante e desnecessário. Isso pode levar a um aumento desproporcional dos custos e esforços sem proporcionar benefícios adicionais significativos, uma vez que essas áreas já são cobertas pela certificação do provedor de nuvem.

Foco nos Controles Relevantes

Os prestadores de serviços em nuvem devem focar em obter certificações e manter controles que estão diretamente sob sua gestão, como a segurança das suas aplicações, gestão de acessos, proteção de dados e configuração segura dos serviços em nuvem. As certificações SOC 2 e/ou ISO 27001 do provedor de nuvem já assegura que os componentes de infraestrutura subjacentes atendem aos critérios de confiança necessários.

Com efeito, ao considerar as certificações ISO 27001 e SOC 2, é essencial focar no escopo de controle e responsabilidade. A certificação deve ser exigida do provedor de nuvem para garantir que a infraestrutura e os serviços de base são seguros e conformes. **O prestador de serviços deve, por sua vez, garantir que suas práticas de segurança e conformidade para as aplicações e dados gerenciados na nuvem estão em conformidade com os critérios de confiança relevantes, sem a necessidade de duplicação de certificação para a infraestrutura já coberta pelo provedor de nuvem.** Isso promove uma abordagem eficiente e eficaz para a segurança e conformidade em soluções baseadas na nuvem.

Ao mesmo tempo, caso esse respeitável Serviço Social do Comércio decida por retirar o item impugnado e inserir no edital ou no TR os requisitos exigidos

para a certificação, ainda assim, será necessário adotar tal medida de forma que não sejam exigidas características tão específicas que só pudessem ser atendidas por aqueles que tivessem se submetido àquela determinada certificação, principalmente quando INEXISTE PARECER TÉCNICO, ELABORADO POR PESSOAL ESPECIALIZADO, QUE EXPLÍCITE DETALHADA E JUSTIFICADAMENTE QUAIS NECESSIDADES RELEVANTES PARA O SESC DEIXARIAM DE SER ATENDIDAS NO CASO DE ADOÇÃO DE OUTRAS NORMAS SEMELHANTES COMO ALTERNATIVA.

Por todos esses motivos, pugna-se pela anulação do item 7.16.3.1. e de seus subitens 7.16.3.1.1 e 7.16.3.1.2, do Termo de Referência, ante a sua evidente ilegalidade, expurgando-os do ato convocatório impugnado para que o certame seja conduzido sem a existência de disposições ilícitas e sem violação da concorrência/competitividade, respeitando-se assim, os princípios básicos da administração pública.

Ademais, como iremos demonstrar no tópico seguinte, a inclusão dessas exigências em item diverso ao da descrição das capacidades técnicas também demonstram outra forma de irregularidade, podendo ser caracterizada como uma armadilha para as licitantes.

Não bastasse tudo o que foi dito até aqui, é imperioso ressaltar que os itens ora impugnados foram claramente redigidos com o intuito de suavizar uma exigência eminentemente técnica, demandada de forma precoce - inclusive, como condição de classificação da proposta do licitante - uma vez que se exige não apenas a comprovação de qualificação-técnica usual, já esperada em fase de habilitação ou qualquer momento antes da assinatura do contrato, mas também vincula a própria aceitabilidade da proposta mais vantajosa à comprovação da aderência à normas técnicas específicas, incluindo até mesmo uma norma (SOC2) que sequer conta com a acreditação nacional pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO).

Observe-se que nos itens 4.8 e 8 do ato convocatório impugnado, referente às especificações e fase de julgamento da proposta, ou seja, logo após a etapa de lances e a negociação com o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, **o julgamento das propostas vincula a classificação delas à obediência às especificações técnicas** contidas no termo de referência, como se observa abaixo:

4.8. Serão desclassificadas, as propostas que não tiverem 100% de aderência nativo ao ANEXO II – REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS.

(...)

8. DA FASE DE JULGAMENTO

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame.

8.2. Será desclassificada a proposta que:

8.2.1. Contiver vícios insanáveis;

8.2.2. NÃO OBEDECER ÀS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA;

Não bastasse ser exigência eivada de ilicitude como já foi demonstrado por todos os fundamentos e jurisprudência apresentados até aqui, a exigência dos certificados especificados nos itens impugnados, junto com a proposta e como condição de aceitabilidade daquela, é reforçada no ANEXO II do T.R, nos seguintes termos:

*A solução deve possuir certificações ISO 27001 e SOC-2, sendo necessário que estas certificações sejam específicas da própria solução ofertada, não sendo aceitos certificados do Data Center ou da nuvem.
Os certificados devem ser entregues junto com a proposta.*

Ocorre, todavia, que as condições técnicas previstas naquelas normas poderiam muito bem ter sido inseridas nos itens específicos que tratam da capacidade técnica/habilitação técnica detalhados nos anexos ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS e ANEXO III - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS, eis que todos exigem uma série de requisitos de capacidade que PODEM SER COMPROVADOS, INCLUSIVE, MEDIANTE APRESENTAÇÃO DOS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA-OPERACIONAL, NÃO SENDO NECESSÁRIO PARA TANTO POSSUIR QUALQUER CERTIFICADO EM ESPECÍFICO.

Dito isto, é de se esperar que sejam removidas as exigências contidas nos itens ora vergastados e demais correlatos, ou, caso sejam mantidas, QUE SEJA MANTIDA APENAS A EXIGÊNCIA DE QUE AS LICITANTES ESTEJAM ADERENTES ÀS NORMAS ALMEJADAS, NÃO A EXIGÊNCIA DE APRESENTAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO COMO CONDICIONANTE À ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS, e que, em último caso, seja concedido prazo razoável para que, já no curso da execução contratual, a contratada possa vir a obter tais certificações.

Acredita-se, com isso, que o SESC – Minas priorizará a busca pela proposta mais vantajosa, além de prestigiar a isonomia e a competitividade entre as empresas interessadas em participar do processo licitatório em epígrafe.

2. DA CONCLUSÃO E DOS PEDIDOS

Considerando as razões que embasaram a presente manifestação, a empresa ora impugnante pugna pelo recebimento, análise e admissão desta peça, para requerer o seguinte:

- 1) Sejam removidos/ajustados os itens ora impugnados onde se exige a apresentação das certificações ISO 27001 e SOC2 como condicionantes à aceitabilidade das propostas, realizando-se, em seguida, a republicação do Instrumento Convocatório vergastado, observando-se o lapso temporal fixado



entre a publicação e o recebimento das propostas, nos termos da legislação vigente;

Por fim, em reverência ao princípio da eventualidade e, caso não venham a ser recepcionados quaisquer dos pedidos ora consignados e a Administração ainda assim, entenda que o edital impugnado deve permanecer como está, requer-se que seja emitido parecer, informando, pormenorizadamente, os fundamentos legais que embasariam tal decisão, rebatendo, ponto a ponto, os argumentos aqui expendidos.

Nestes termos pede e espera deferimento.

Brasília/DF, 29 de julho de 2024.

Edelucio Antônio Costa
Representante Legal
CPF nº 721.855.461-04