



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
CÂMARA MUNICIPAL DE ELDORADO DO SUL

**Pregão Presencial nº 002/2021**

**Objeto:** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE FORMA CONTÍNUA DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA/SUORTE TÉCNICO EM INFORMÁTICA, ABRANGENDO MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA - TANTO DE HARDWARES, COMO DE SOFTWARES - E NA TOPOLOGIA DE REDE FÍSICA E LÓGICA, COM FORNECIMENTO SOMENTE DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA, SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA, A SEREM EXECUTADOS NA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE ELDORADO DO SUL.

**Data:** 22/10/2021

A empresa **ÁLVARO GUILHERME GROTH ME**, apresentou tempestivamente recurso ao processo licitatório em tela, o qual foi entregue à Comissão de Licitações da Câmara Municipal de Eldorado do Sul.

Nas mesmas condições, a empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA** apresentou contrarrazões ao recurso impetrado.

No dia 07 de outubro de 2021 às 10:00h, teve início, no Plenário da Câmara Municipal de Eldorado do Sul a sessão pública cujo objeto é a CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE FORMA CONTÍNUA DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA/SUORTE TÉCNICO EM INFORMÁTICA, ABRANGENDO MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA - TANTO DE HARDWARES, COMO DE SOFTWARES - E NA TOPOLOGIA DE REDE FÍSICA E LÓGICA, COM FORNECIMENTO SOMENTE DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA, SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA, A SEREM EXECUTADOS NA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE ELDORADO DO SUL.

Após encerrada a etapa de lances do Pregão Presencial, foi declarada vencedora empresa **ÁLVARO GUILHERME GROTH ME**, no entanto a mesma foi **INABILITADA** pela Pregoeira por não atender à exigência contida no item 7.4.b do Edital - *comprovação de vínculo de no mínimo 1 (um) responsável técnico com formação comprovada na área de informática com a empresa licitante* – tendo em vista que a licitante apresentou apenas a comprovação de vínculo do funcionário Leandro José Schaeffer Moreira como Técnico em Informática da empresa, porém não apresentou a formação na área da informática conforme exigido no item supracitado.

Dando continuidade a sessão, a documentação da empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA**, segunda colocada no certame, foi analisada pela Pregoeira e Comissão de Apoio, sendo a mesma considerada **HABILITADA** por cumprir todas as exigências editalícias.

Susang

Vamos aos recursos:

A empresa **ÁLVARO GUILHERME GROTH ME** alega que, conforme a Carteira de Trabalho da Sra. Katia Silene de Souza Lopes, seu cargo ocupado na empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA** é “Técnico de Suporte”, e não “Técnico em Informática” conforme exigido no Edital. Ocorre que o item 7.4.b do Edital, exige apenas o vínculo de 1 (um) responsável técnico com formação comprovada na área de informática com a empresa licitante, sem determinar o cargo ou grau de formação do mesmo, dessa forma tal alegação não procede.

Em tempo, ao consultar o site do Ministério do Trabalho (<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/ResultadoOcupacaoMovimentacao.jsf>), é possível verificar que a CBO (317210) constante na Carteira de Trabalho da Sra. Katia é compatível com as exigências solicitadas no Termo de Referência. **(O relatório completo de áreas de atividades que competem ao cargo de Técnico de Suporte está anexo ao final deste documento.)**

### **3172 :: Técnicos de suporte e monitoração ao usuário de tecnologia da informação.**

#### **Títulos**

##### **3172-05 - Operador de computador**

Operador de computador (inclusive microcomputador, Operador de sistema de computador, Operador de sistemas computacionais em rede

##### **3172-10 - Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação**

Analista de service desk, Assistente de service desk, Técnico de apoio ao usuário de informática (helpdesk), Técnico de suporte de ti

#### **Descrição Sumária**

Prestam suporte ao cliente/usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Monitoram sistemas e aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores e entrada e saída de dados. Administram processamento de dados e asseguram funcionamento de hardware e software. Administram segurança das informações e verificam condições técnicas do ambiente de trabalho.

#### **Esta família não compreende**

4223 - Operadores de telemarketing e afins

Susana



A empresa **ÁLVARO GUILHERME GROTH ME**, também afirma que seu funcionário, Sr. Leandro José Schaeffer Moreira possui a formação exigida no item 7.4.b do Edital e anexou na documentação necessária para habilitação os certificados nos cursos: *Configuração e solução de problemas de uma infraestrutura de rede do Windows Server 2008* (carga horária: 40 horas) e *Configuring and Troubleshooting Windows Server 2008 Terminal Servers* (carga horária: 16 horas).

Conforme o site do Ministério da Educação (<http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=68561:cursos-da-educacao-profissional-tecnica-de-nivel-medio>), a carga horária mínima para a obtenção de formação de nível técnico é de 800 horas, portanto os cursos apresentados em nome do Sr. Leandro não condizem com o cargo que o mesmo ocupa na empresa, devendo ter sido apresentado seu certificado de conclusão do curso técnico para habilitação no certame.

#### ▪ **Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio**

São cursos que habilitam para o exercício profissional em função reconhecida pelo mercado de trabalho (Classificação Brasileira de Ocupações – CBO), a partir do desenvolvimento de saberes e competências profissionais fundamentados em bases científicas e tecnológicas. Promovem o desenvolvimento da capacidade de aprender e empregar novas técnicas e tecnologias no trabalho e compreender os processos de melhoria contínua nos setores de produção e serviços.

Denominados de cursos técnicos, destinam-se a pessoas que tenham concluído o Ensino Fundamental, estejam cursando ou tenham concluído o ensino médio. É importante ressaltar que para a obtenção do diploma de técnico é necessário a conclusão do ensino médio.

Com carga horária variando entre 800, 1.000 e 1.200 horas, dependendo da respectiva habilitação profissional técnica, podem ser estruturados com diferentes arranjos curriculares, possibilitando a organização de itinerários formativos com saídas intermediárias de qualificação profissional técnica.

Para, tanto devem seguir as normativas estabelecidas no Catálogo Nacional de Cursos Técnicos do Ministério da Educação que disciplina a oferta destes cursos. Isto inclui a denominação do curso.

Os Cursos Técnicos podem ser desenvolvidos de forma articulada com o Ensino Médio ou serem subsequentes a ele. A forma articulada pode ocorrer **integrada** com o Ensino Médio, para aqueles estudantes que concluíram o ensino fundamental, ou **concomitante** com ele, para estudantes que irão iniciar ou estejam cursando o ensino médio. A oferta pode ser tanto na mesma escola quanto em instituições de ensino distintas. Pode, ainda, ser desenvolvida em regime de intercomplementaridade, ou seja, concomitante na forma e integrado em projeto pedagógico conjunto.

A forma subsequente destina-se a quem já concluiu o ensino médio.

Por fim, a empresa **ÁLVARO GUILHERME GROTH ME** informa que a formação da Sra. Katia Silene de Souza Lopes no Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação não a torna apta a exercer as atividades exigidas no Termo de Referência. Nas contrarrazões apresentadas pela empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA**, a licitante anexou o histórico escolar da Sra. Kátia, onde é possível perceber que as disciplinas cursadas são compatíveis com o objeto da licitação.

Ademais, o instrumento convocatório prevê como documentação necessária para qualificação técnica os seguintes documentos:

*Susana*

a) atestado (s) da capacidade técnico, em nome da empresa, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, a quem efetivamente a empresa tenha prestado o serviço, de que executou, satisfatoriamente, contrato com objeto compatível com o ora licitado. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deverão ser apresentados pelo nº do CNPJ da licitante. Se o licitante for a matriz da empresa, deve estar em nome da matriz, se filial, deve estar em nome da filial. O mesmo deverá ter firma reconhecida do responsável pelo Atestado.

b) comprovação de vínculo de no mínimo 1 (um) responsável técnico com formação comprovada na área de informática com a empresa licitante.

A empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA** apresentou Atestados de Capacidade Técnica do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul e da Assembléia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul, ambos compatíveis com o objeto da licitação.

Também apresentou o diploma da Sra. Katia Silene de Souza Lopes no Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação, **comprovando sua formação na área de informática**, e cópia de sua Carteira de Trabalho, **comprovando o vínculo com a empresa**, não havendo razões para que não fosse declarada habilitada no certame.

É importante ressaltar que de acordo com as características de trabalho do cargo de Técnico de Suporte encontradas no site do Ministério do Trabalho (<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/ResultadoFamiliaAtividades.jsf>), o nível de escolaridade exigido para o cargo é nível técnico ou superior incompleto, dessa forma a Sra. Kátia possui o grau de instrução acima do necessário para exercer as atividades descritas no Termo de Referência.

### **3172 :: Técnicos de suporte e monitoração ao usuário de tecnologia da informação.**

#### **Condições gerais de exercício**

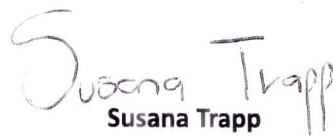
Trabalham em instituições públicas e privadas em diversos ramos de atividade econômica, como instituições financeiras, indústrias, telecomunicações, porém, concentram-se mais em empresas de Tecnologia da Informação e comunicação. Os operadores de computador trabalham em empresas de grande porte, pois trabalham com grande quantidade de dados. São assalariados, com carteira assinada. Trabalham individualmente ou em equipe, com supervisão ocasional, em ambientes fechados, em horários irregulares e em rodízio de turnos. Prestam apoio ao usuário presencialmente ou remotamente (por meio de conexão de rede). Eventualmente, trabalham sob pressão.


#### **Formação e experiência**

Para o exercício dessas ocupações requer-se no mínimo formação técnica de nível médio em cursos de tecnologia da informação ou superior incompleto na área. O pleno exercício das atividades requer entre um a dois anos de experiência, e devido as constantes mudanças no setor, a atualização contínua por meio de cursos de curta duração, é condição para o exercício das ocupações.

Susana

Ante ao exposto, sugiro pelo **INDEFERIMENTO** do recurso, mantendo a decisão anterior da Pregoeira que habilitou a Empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA** no processo de licitação em questão e, na forma do artigo 109, I, "a", e § 4º da lei de licitações, submete-se o julgamento do recurso a Autoridade Superior, para manifestação.

  
**Susana Trapp**  
Pregoeira

22/10/23  
  
**Carmen Lúcia Dutra da Silva**  
Analista Legislativo  
Gestão Financeira  
CRC 46850



## Relatório de Áreas de Atividades

Código	Título	
3172	Técnicos de suporte e monitoração ao usuário de tecnologia da informação.	
Ordem	GAC	Atividades
A	MONITORAR SISTEMAS E APLICAÇÕES	Monitorar recursos de rede Monitorar recursos de entrada e saída de dados Monitorar sistemas de banco de dados Monitorar disponibilidade de aplicativos Monitorar funcionalidade de aplicativos Monitorar registros de erros Monitorar consumo de cpu Notificar problemas de infraestrutura
B	ADMINISTRAR PROCESSAMENTO DE DADOS	Administrar cronograma de atividades planejadas Administrar schedule (agenda de tarefas) Acompanhar recursos disponíveis Administrar tarefas Providenciar correção de erros de tarefas Criar script para melhoria da performance de processamento de dados Notificar suporte para correção de erros
C	ASSEGURAR FUNCIONAMENTO DO HARDWARE E SOFTWARE	Inicializar/desativar sistemas e aplicativos Configurar/reconfigurar hardware Realizar diagnóstico em hardware Realizar revisão em hardware Repor suprimentos em equipamentos Realizar diagnóstico em redes de comunicação Diagnosticar falhas em hardware e software Corrigir falhas de hardware e software Requisitar manutenção preventiva e/ou corretiva de hardware e/ou software Executar manutenção preventiva e/ou corretiva de hardware e/ou software Assegurar funcionamento de equipamento reserva (standby) Acionar equipamentos reserva Instalar softwares e/ou sistemas operacionais Configurar softwares e/ou sistemas operacionais



Código	Título	
3172	Técnicos de suporte e monitoração ao usuário de tecnologia da informação.	
Ordem	CAC	Atividade
	ASSEGURAR FUNCIONAMENTO DO HARDWARE E SOFTWARE	Formatar equipamentos
D	ADMINISTRAR SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES	Fazer cópias de segurança (backup) Guardar cópia de segurança em local prescrito Fazer rodízio de mídias Verificar acesso lógico do usuário Destruir informações sigilosas descartadas Realizar varredura e eliminação de vírus Garantir uso de versões de softwares homologadas no cliente
E	PRESTAR SUPORTE AO CLIENTE/USUÁRIO	Atender cliente/usuário Disponibilizar recursos operacionais Planejar atendimento a cliente/usuário Orientar cliente/usuário na utilização de hardware e/ou software Administrar chamados abertos Conduzir solicitação de suporte Reparar arquivos Reprocessar tarefas de acordo com solicitação Recuperar arquivos, programas e relatórios Transferir arquivos, programas e relatórios Gerenciar incidentes e problemas Diagnosticar resolução dos chamados Configurar contas dos clientes/usuários Registrar ações dos chamados
F	VERIFICAR CONDIÇÕES TÉCNICAS DO AMBIENTE DE TRABALHO	Recomendar mudanças na disposição de equipamentos Verificar temperatura e umidade local Verificar equipamentos de energia Checar sistema de detecção de incêndio Organizar cabeamento dos equipamentos

50509