



RONDÔNIA

★
Governo do Estado

GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC
Gerência de Compras - SETIC-GCOMP

RESPOSTA

Em atenção ao Ofício 6494 (0064677256) e ao Pedido de Impugnação da Total Tec Engenharia e Tecnologia (0064668425), respondemos conforme abaixo:

1. DA ANÁLISE E DECISÃO SOBRE O PEDIDO DE IMPUGNAÇÃO

1.1. O objeto do certame, conforme detalhado no Termo de Referência, é a contratação de serviços de manutenção preventiva e corretiva em rede de fibras ópticas. Esta infraestrutura é de caráter estratégico e vital para o funcionamento do Governo do Estado de Rondônia, interligando inúmeros órgãos e suportando a prestação de serviços públicos essenciais. A manutenção de um alto padrão de qualidade na execução destes serviços é, portanto, uma prioridade inquestionável para a Administração.

1.2. A impugnante questionou a exigência da Certificação ISO 9001 (item 21.4.14.1 do Termo de Referência), alegando que esta poderia constituir uma barreira indevida à competitividade. Após uma reavaliação aprofundada dos requisitos de habilitação técnica e do contexto do mercado, compreendemos a importância de equilibrar a exigência de qualificações com a maximização da participação de licitantes.

1.3. Contudo, ao contrário da afirmação da impugnante, a certificação ISO 9001 se aplica **principalmente** a prestadores de serviços e não somente a fabricantes, promovendo a excelência na gestão de processos, a satisfação do cliente e a melhoria contínua, sendo um valioso sistema de gestão de qualidade. Consideramos que sua exigência, por si só, não constitui uma barreira intrínseca à competitividade do certame. Todavia, como existem diversas outras normas e mecanismos robustos de controle e avaliação já previstos no Termo de Referência que permitem exigir serviços de alta qualidade, e com o objetivo de promover um suposto aumento de competitividade, a Diretoria Técnica da SETIC, decide **acolher o pleito da impugnante e suprimir o item 21.4.14.1 do Termo de Referência**.

2. COMPROMISSO INABALÁVEL COM A QUALIDADE DOS SERVIÇOS

2.1. É fundamental reiterar que a supressão da exigência da Certificação ISO 9001 não representa, em hipótese alguma, uma flexibilização ou redução dos rigorosos padrões de qualidade e desempenho esperados para os serviços de manutenção da rede de fibras ópticas da Infovia. A integridade, disponibilidade e eficiência desta infraestrutura são cruciais para o funcionamento do Estado, e a Administração manterá uma postura firme na exigência de excelência na execução contratual.

2.2. Para garantir que os mais elevados padrões de qualidade sejam mantidos, a fiscalização e o acompanhamento dos serviços serão conduzidos de forma intensiva e técnica pela

SETIC. Serão utilizados, para aferição da qualidade e conformidade, os diversos instrumentos e normas já expressamente definidos no Termo de Referência, tais como:

2.2.1. **Especificações Técnicas Detalhadas:** Conforme o Caderno de Especificações Técnicas, que detalha os requisitos técnicos para a execução dos serviços.

2.2.2. **Resultados Pretendidos e Níveis de Serviço (SLA):** Os ambiciosos resultados pretendidos, incluindo a meta de disponibilidade de 99,8% e os rigorosos tempos de resposta e solução para falhas críticas, continuarão sendo monitorados e cobrados com a máxima rigidez.

2.2.3. **Garantia e Assistência Técnica:** A obrigatoriedade de garantia mínima de funcionamento por 12 meses, suporte técnico especializado 24x7x365, e o uso de materiais e componentes que atendam às normas técnicas vigentes e possuam certificação de qualidade, serão integralmente mantidos.

2.2.4. **Ferramentas de Monitoramento e Relatórios Técnicos:** A exigência de monitoramento contínuo da rede e a apresentação de relatórios técnicos periódicos, que permitirão à SETIC acompanhar de perto a performance e a integridade da infraestrutura.

2.2.5. **Normas Técnicas e ABNT:** A adesão às boas práticas e normas técnicas de cabeamento estruturado, como a ABNT NBR 14565:2007 e correlatas, será um pilar fundamental na avaliação da qualidade.

2.3. Reforçamos que a equipe técnica da SETIC possui a capacidade e a expertise necessárias para verificar a conformidade dos serviços com todas as especificações e normas aplicáveis. Quaisquer serviços considerados insatisfatórios, que não atendam às especificações técnicas, aos padrões de desempenho ou que resultem em qualquer prejuízo à Infovia, a critério exclusivo dos técnicos da SETIC, deverão ser refeitos pela Contratada sem qualquer custo adicional para a Administração Pública, conforme as obrigações da Contratada.

2.4. Esta decisão visa, portanto, conciliar o princípio da competitividade com a irrenunciável busca pela máxima qualidade na prestação de serviços públicos, assegurando que a Infovia continue a operar com a confiabilidade e eficiência que a população de Rondônia merece.

Porto Velho, 24 de setembro de 2025.

GABRIEL CARRIJO BENTO TEIXEIRA

Diretor Técnico

Portaria nº 79 de 30 de maio de 2023

Publicada no DIOF 101 de 31 de maio de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Gabriel Carrijo Bento Teixeira, Diretor(a)**, em 24/09/2025, às 13:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0064729980** e o código CRC **4808EEF8**.