



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
Secretaria de Comunicação Social

DECISÃO

DECISÃO DE IMPUGNAÇÃO AO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 04/2025

Impugnado: Pregoeira – Marta Martins Rocha.

Impugnante: ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA.

Processo: 008.2147.2025.0005632-35.

RELATÓRIO

Objeto: O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada para atendimento ao cidadão, através de atendimentos presenciais, telefônicos, telepresenciais, rede social, plataforma do whatsapp e correspondência eletrônica, disponibilizando Central de Atendimento (Call Center), com chamadas receptivas e ativas da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia/SECOM.

DA TEMPESTIVIDADE:

A Impugnação foi enviada dia 06/11/2025, sendo que a sessão pública marcada para o dia 12/11/2025 às 10:15hs, conforme publicação no Diário Oficial do Estado da Bahia e Jornal de Grande Circulação Estadual (Jornal ATarde) ambos do dia 21/10/2025, bem como no PNCP, Banco do Brasil e no Comprasnet do mesmo dia 21/10/2025, portanto tempestiva.

DAS INFORMAÇÕES:

A Pregoeira da Secretaria de Comunicação Social, vem encaminhar o resultado de impugnação ao edital supra (00127079671), impetrado pela pessoa jurídica **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 18.502.465/0001-06, aduzimos que a presente impugnação foi interposta dentro do prazo previsto no art. 164 da Lei Federal nº 14.133/2021.

Conforme cita o Decreto Federal nº 10.024/2019:

Art. 24. Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do edital do pregão, por meio eletrônico, na forma prevista no edital, **até três dias** úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

§ 1º A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação.

Por sua vez o Decreto nº 10.024/2019 cita ainda:

Art. 17. Caberá ao pregoeiro, em especial:

I - conduzir a sessão pública;

II - receber, examinar e decidir as impugnações e os pedidos de esclarecimentos ao edital e aos anexos, além de poder requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração desses documentos;

- III - verificar a conformidade da proposta em relação aos requisitos estabelecidos no edital;
- IV - coordenar a sessão pública e o envio de lances;
- V - verificar e julgar as condições de habilitação;
- VI - sanear erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação e sua validade jurídica;
- VII - receber, examinar e decidir os recursos e encaminhá-los à autoridade competente quando mantiver sua decisão;
- VIII - indicar o vencedor do certame;
- IX - adjudicar o objeto, quando não houver recurso;
- X - conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e
- XI - encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade competente e propor a sua homologação.

Parágrafo único. O pregoeiro poderá solicitar manifestação técnica da assessoria jurídica ou de outros setores do órgão ou da entidade, a fim de subsidiar sua decisão.

O pregoeiro desempenha suas funções em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade e transparência, observando rigorosamente a legislação vigente e demais regulamentos aplicáveis ao processo licitatório.

DOS FATOS:

A impugnante afirma que o edital revela situação que merece urgente reparo pela autoridade administrativa elaboradora do instrumento convocatório, pois há exigências que não se coadunam com a natureza dos serviços, com a legislação e a jurisprudência, que regem a matéria, que denotam indícios de direcionamento e restringem o caráter competitivo do certame.

Afirma ainda que sob esse enfoque, oportuno destacar que o direcionamento em certames licitatórios é assunto constantemente tratado pelo Tribunal de Contas, que em sua função maior de fiscalizador da atividade administrativa, já decidiu reiteradas vezes a respeito do assunto, inclusive com a responsabilização civil e criminal de agentes públicos.

Assim, os fundamentos jurídicos aqui expendidos são fonte de valia universal perante a sociedade, operadores do direito, e PRINCIPALMENTE AGENTES PÚBLICOS, pois constitui proteção ao interesse público maior – razão esta suficiente a proclamar a retificação do edital no tocante a questão que passa a expor:

DA RESTRIÇÃO AO CARÁTER COMPETITIVO DA DISPUTA.

Na linha de proibir cláusulas desarrazoadas a Lei de Licitações nº 14.133/2021, em seu artigo 9º estabeleceu que é vedada a inclusão de condições ou atos que comprometam, restrinjam ou frustrem o caráter competitivo do processo licitatório e estabeleçam preferências ou distinções em razão da sede ou domicílio dos licitantes, verbis:

Art. 9º É vedado ao agente público designado para atuar na área de licitações e contratos, ressalvados os casos previstos em lei:

I - admitir, prever, incluir ou tolerar, nos atos que praticar, situações que: a) comprometam, restrinjam ou frustrem o caráter competitivo do processo licitatório, inclusive nos casos de participação de sociedades cooperativas;

b) estabeleçam preferências ou distinções em razão da naturalidade, da sede ou do domicílio dos licitantes;

c) sejam impertinentes ou irrelevantes para o objeto específico do contrato;

Cita ainda que a exigência prevista no item 8.2.1.4.1, de comprovação de capacitação técnico profissional e capacitação técnico-operacional, específicas relativas ao atendimento presencial, que representa parcela reduzida em detrimento do objeto pretendido (teleatendimento), se trata de verdadeiro instrumento de indevida restrição à competitividade:

8.2.1.4.1 Serão consideradas como parcelas de maior relevância ou valor significativo, para fins das alíneas "a", "b" e "c" deste tópico:

PARCELAS DE MAIOR RELEVANCIA OU VALOR SIGNIFICATIVO	QUANTITATIVO TOTAL (100%)	COMPROVAÇÃO MÍNIMA (%)
Teleatendimento	42.000	20%
Atendimento Presencial	3.000	20%

E que ao eleger como uma parcela de maior relevância e valor significativo, o serviço de atendimento presencial, que representa reduzida monta dos serviços licitados, que sequer se encontra especificado no modelo de proposta publicado, se trata de condição de habilitação que restringe injustificadamente e frustra o caráter competitivo do processo licitatório, mesmo prevendo a legislação que o limite mínimo para tal eleição seja de 4% do valor total estimado da contratação.

A exigência de qualificação técnica nos certames públicos, notoriamente, possui como finalidade comprovar que o licitante possui aptidão necessária para a realização da atividade pertinente ao objeto da licitação e, quando for o caso, o conhecimento técnico especializado e a capacitação operativa para cumprir o objeto do contrato. Entretanto, em que pese o objetivo de preservar o interesse público, tal habilitação não pode exigir documentos impertinentes ou condições excessivas e desproporcionais ao objeto do futuro contrato.

*Relata ainda que qualquer empresa especializada na **prestação de serviços de teleatendimento, receptivo e ativo que comprove a qualificação técnica profissional e operacional para 42.000 teleatendimentos, por óbvio administra colaboradores em número superior ao quantitativo mínimo de 02 atendentes por turno, previstos para o atendimento presencial**, onde a manutenção da exigência prevista no ato convocatório, como publicada servirá apenas para restringir o universo de licitantes, caracterizando assim verdadeiro direcionamento do certame.*

A Impugnante informa ainda:

Conforme demonstrado, merece ser afastada a exigência de habilitação prevista no item 8.2.1.4.1 do ato convocatório, de comprovação de 20% dos 3.000 atendimentos presenciais previstos, sob pena de nulidade do certame e da futura contratação.

Se mantida a exigência impugnada, fulminar-se á o caráter competitivo da licitação, em evidente afronta ao princípio da ampla competição, inerente aos procedimentos licitatórios.

No presente caso, o item impugnado afeta a competitividade e a isonomia do certame onde a manutenção do ato convocatório como publicado, reduz o universo de licitantes capazes de ofertar um preço mais atrativo, afastando assim a Administração do objetivo final que é a obtenção da proposta mais vantajosa.

Portanto, as razões expostas justificam a adequação requerida, sob pena de comprometer o certame e a futura contratação.

O impugnante conclui que:

Diante do exposto, requer:

- a) seja retificado o item apontado, garantindo assim a lisura do certame, a ampla competitividade e a isonomia entre os licitantes, afastando instrumento de indevida restrição da competitividade, sob pena de nulidade do certame e da futura contratação, nos termos da fundamentação supramencionada;*
- b) seja republicado o edital com as alterações requeridas;*
- c) no caso de indeferimento, mesmo que parcial, seja a presente impugnação apreciada pela autoridade superior competente.*

É o relatório e passo a opinar;

O licitante entra com a impugnação visando desvirtuar o objetivo da licitação que é contratar operadores para trabalhar na Governadoria, pois a Ouvidoria Geral do Estado fica em Salvador – Bahia.

O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada para atendimento ao cidadão, através de atendimentos presenciais, telefônicos, telepresenciais, rede social, plataforma do whatsapp e correspondência eletrônica, disponibilizando Central de Atendimento (Call Center), com chamadas receptivas e ativas da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia/SECOM.

O art. 37, XXI, da Constituição Federal de 1988 assevera que: “**ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente *permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações***” (grifo nosso).

Observa-se com clareza no Edital que:

O edital foi elaborado em estrita observância à **Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos)** e as orientações da Procuradoria Geral do estado - PGE e às orientações constantes dos manuais e acórdãos do **Tribunal de Contas da União (TCU)**, notadamente quanto à necessidade de definição das **parcelas de maior relevância** para fins de comprovação de **capacidade técnica** (art. 67, §1º, inciso I, da Lei 14.133/2021).

As **parcelas de maior relevância** foram identificadas com base em **critérios técnicos e quantitativos**, considerando-se:

- a) complexidade operacional envolvida na execução;
- b) impacto direto na qualidade da prestação dos serviços.

O atendimento presencial é parte relevante da contratação.

5.5.4.18.2. Atendimento presencial:

- Operação e manutenção do atendimento presencial na Central de Atendimento da OGE, abrangendo todos os recursos de pessoal necessários à sua operacionalização nas instalações da CONTRATANTE;
- Os serviços de atendimento presencial receptivo e ativo compreendem as atividades de atendimento do cidadão que comparecer na Central de Atendimento para apresentar sua manifestação e ter retorno posterior, quando necessário;
- A Central de Atendimento deve ter funcionamento mínimo durante o período de segunda à sexta, das 7h às 19h, sendo que a disponibilidade de pessoal deverá ser calculada considerando as demandas permanentes e sazonais da CONTRATANTE, possuindo, pelo menos, um quantitativo mínimo de 02 atendentes por turno;
- As demandas da Ouvidoria deverão ser registradas junto ao Sistema Oficial da Ouvidoria Geral do Estado;
- Prestar informações e apoio ao cidadão de forma ativa e receptiva;
- Seguir o Plano de Gestão e Mapeamento de Conflitos, informando à CONTRATANTE, imediatamente, ocorrências na operação diária que possam afetar a execução dos serviços e as providências adotadas para sua resolução;
- Atendimento presencial: Registrar manifestações para a Ouvidoria: solicitações, elogios, sugestões, reclamações, informação e denúncias referentes aos serviços prestados pelo governo estadual, em sistema de responsabilidade da CONTRATANTE;
- Triagem e classificação dos registros:
 - a) Encaminhamento ao Sistema de Gestão Pública Tomás Antônio Gonzaga – TAG e acompanhamento das demandas recebidas presencialmente;
 - b) Informar, quando solicitado, sobre andamento de manifestações registradas pelo cidadão na Ouvidoria, consultando Sistema de Gestão Pública Tomás Antônio Gonzaga – TAG;
- Realizar ligações aos cidadãos para obter informações relacionadas aos registros referentes a dados cadastrais obrigatórios, esclarecimentos do relato e consentimento pelo cidadão para encaminhamento de denúncias cadastradas como sigilosas de autores vítimas, a fim de dar prosseguimento na tramitação da demanda;
- Realizar pesquisa de satisfação sobre os serviços públicos estaduais

A exigência não consta do Instrumento Convocatório por acaso, uma vez que seu objeto compreende “O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada para atendimento ao cidadão, através de atendimentos presenciais, telefônicos, telepresenciais, rede social, plataforma do whatsapp e correspondência eletrônica, disponibilizando Central de Atendimento (Call Center), com chamadas receptivas e ativas da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia/SECOM.”,

É no mínimo temerário se cogitar a possibilidade de execução de serviços de Atendimento Presencial sem que a empresa apresente atestados que comprovem tal serviço, pois, é indispensável que os atendentes tenham a capacidade de lidar com o público presencialmente, assim sendo, só é possível comprovar tais habilidade com os respectivos atestados.

Desta forma, não há razão para prosperarem os pedidos formulados em sede de impugnação.

DECISÃO DO PREGOEIRO

Diante do exposto, a **PREGOEIRA** decide por **CONHECER O RECURSO** apresentado pela **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA.**, para **NEGAR-LHE PROVIMENTO** e manter as disposições contidas no Edital.

Marta Martins Rocha
Pregoeira Oficial da SECOM



Documento assinado eletronicamente por **Marta Martins Rocha, Coordenador II**, em 10/11/2025, às 13:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://seibahia.ba.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **00127173970** e o código CRC **992074CE**.

Referência: Processo nº 008.2147.2025.0005632-35

SEI nº 00127173970