



À Comissão de Licitação

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL - ESTADO DA BAHIA

**Ref.: Impugnação ao Edital de Licitação na modalidade Pregão Eletrônico nº
04/2025**

**Processo SEI nº 008.2147.2025.0005632-35 / Secretaria de Comunicação Social /
Ouvidoria Geral do Estado - BB 1081406**

Recife, 07 de novembro de 2025.

Prezados Senhores,

SPEEDMAIS SOLUÇÕES LTDA pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 22.148.707/0001-82, com sede à Rua do Apolo, 207, cidade do Recife, Estado de Pernambuco CEP: 50030-220, vem, respeitosamente, à presença de Vossas Senhorias apresentar a presente **IMPUGNAÇÃO AO EDITAL DE LICITAÇÃO P.E. 04/2025**, com fundamento no art. 164 da Lei nº 14.133/2021, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos:

I. DA TEMPESTIVIDADE

A impugnação é cabível e tempestiva. A Lei nº 14.133/2021 assegura a qualquer pessoa, física ou jurídica, o direito de impugnar o edital quando verificar irregularidade, constituindo dever da Administração apreciar o pedido e, sendo o caso, promover as correções necessárias antes da fase competitiva. A própria lei, ao disciplinar a fase de habilitação, determina que as exigências sejam "necessárias e suficientes" para demonstrar a capacidade do licitante, vedadas restrições desproporcionais ao caráter competitivo do certame.

Conforme disposto no Edital, a disputa ocorrerá na sessão pública marcada para o dia 12/11/2025. O item 11 do instrumento convocatório estabelece o prazo de até 3 (três) dias úteis antes da data do certame para apresentar o pedido, com limite em 07/11/2025. Portanto, resta clara a tempestividade desta impugnação.



II. DOS FATOS E FUNDAMENTOS - A ilegalidade das exigências do item 8.2.1.4

O edital em análise, no item 8.2.1.4.1, define como parcelas de maior relevância ou valor significativo tanto o Teleatendimento (20%) quanto o Atendimento Presencial (20%), exigindo, portanto, a comprovação de experiência prévia em ambas as modalidades como condição de habilitação técnica.

Contudo é inegável que o objeto da contratação tem como essência a prestação de serviços de atendimento ao cidadão por meio de uma central estruturada (call center), englobando canais telefônicos, digitais e telepresenciais. Assim, o que se busca contratar é uma operação centralizada de atendimento multicanal.

Ademais, observa-se, desde logo, uma incoerência material entre essa exigência e o próprio instrumento contratual. A minuta do contrato, constante dos anexos do edital, expressamente define, em seu preâmbulo, que se trata de "serviços sem dedicação exclusiva de mão de obra".

Ora, a modalidade sem dedicação exclusiva é típica de contratos de contact center, nos quais o dimensionamento da equipe e a alocação de atendentes são dinâmicos, permitindo que um mesmo colaborador atue simultaneamente em mais de um contrato ou operação. Essa característica operacional é absolutamente incompatível com a execução de atendimento presencial, que, por sua própria natureza, exige a presença física exclusiva do atendente no local de execução, o que impediria a simultaneidade de atividades prevista na lógica contratual adotada.

Logo, a exigência de atestados que comprovem experiência anterior em atendimento presencial não apenas contraria o princípio da razoabilidade, como também esbarra na própria natureza jurídica e operacional do contrato licitado, cuja execução, por definição, não comporta a dedicação exclusiva de pessoal.



Além disso, o objeto licitado, conforme descrito no Termo de Referência, tem como núcleo a implantação e operação de uma Central de Atendimento ao Cidadão, com atendimentos telefônicos, telepresenciais e digitais, o que evidencia que a Administração busca uma estrutura de atendimento multicanal, e não a prestação direta de serviços presenciais típicos de balcão.

Nesse contexto, a exigência de comprovação de atendimento presencial anterior mostra-se excessiva, incoerente e desproporcional, uma vez que as competências técnicas e operacionais necessárias à execução do objeto, ou seja, gestão de atendentes, controle de filas, registro de demandas, operação de sistemas informatizados, qualidade de atendimento e supervisão em tempo real, são plenamente comuns às operações de teleatendimento. Dessa forma, conforme será demonstrado, a exigência não deve permanecer no Edital impugnado.

Primeiro, porque a Lei nº 14.133/2021 não autoriza a Administração a exigir identidade absoluta entre o objeto atestado e o objeto licitado; ao revés, o art. 67 fixa que o atestado deve recair sobre parcelas de maior relevância ou de valor significativo e que, tratando-se de serviços contínuos, pode-se exigir experiência em “serviços similares”, isto é, semelhantes, pertinentes e compatíveis com o objeto a contratar, jamais “idênticos” ou adstritos a um rótulo funcional específico. A leitura sistemática do art. 67 e de seus §§ 1º, 2º e 5º conduz à conclusão de que a Administração deve: identificar, motivadamente, quais são as parcelas de maior relevância ou valor significativo; quantificar, quando necessário, limites proporcionais (até 50% dessas parcelas); e nos serviços contínuos, admitir a comprovação por “serviços similares”, inclusive somando atestados quando atestado único não for imprescindível, tudo com o propósito de ampliar a competição sem sacrificar a segurança da contratação.

Segundo, a jurisprudência e a orientação técnica do próprio TCU são categóricas ao vedar a exigência de atestados “idênticos” ou para os “mesmos serviços”, por reconhecer que tal amarra indevida desvirtua a finalidade da habilitação, que é aferir aptidão para executar objeto de semelhante complexidade, e não reproduzir o edital como prova de vida pregressa. O manual “Licitações e Contratos — TCU”¹ registra, de forma expressa, que a Administração

¹ <https://licitacoescontratos.tcu.gov.br/wp-content/uploads/sites/11/2024/09/Licitacoes-e-Contratos-Orientacoes-e-Jurisprudencia-do-TCU-5a-Edicao-29-08-2024.pdf>



deve exigir experiência em serviços “similares” e permitir o somatório de atestados quando a apresentação de atestado único não for imprescindível, entendimento que reflete a melhor prática e a linha decisória do Tribunal.

Em reforço, há julgados recentes em que o TCU analisa criticamente exigências de atestado para os “mesmos serviços” do edital, por seu potencial de frustração da disputa.

REPRESENTAÇÃO. LICITAÇÃO. POSSÍVEIS IRREGULARIDADES EM CONCORRÊNCIA, COM VISTAS À CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA EXECUTAR OBRA DE AMPLIAÇÃO DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO. FALHAS RELACIONADAS À EXIGÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA. RESTRIÇÃO AO CARÁTER COMPETITIVO DO CERTAME. PROCEDÊNCIA. AUDIÊNCIA. OITIVA. MULTA. DETERMINAÇÃO. **A restrição indevida ao caráter competitivo do certame por conta de exigências de qualificação técnica em desconformidade com os princípios constitucionais e legais que regem a licitação enseja a aplicação de multa aos responsáveis.** (TCU - ACÓRDÃO 3474/2012 – PLENÁRIO – Relator MARCOS BEMQUERER – Processo 009.650/2012-1 - Tipo de processo REPRESENTAÇÃO (REPR) - Data da sessão 10/12/2012 - Número da ata: 51/2012 – Plenário)

Terceiro, a exigência de que o atestado “compreenda atendimento presencial”, como condição necessária, desborda do que é juridicamente admissível para a habilitação. Se o núcleo do objeto licitado é a prestação de serviços continuados com alocação contact center, a Administração deve identificar as parcelas de maior relevância funcional e/ou de valor significativo e traduzir essa relevância em requisitos objetivos e proporcionais (por exemplo, dimensionamento de equipes, rotinas de controle, níveis de serviço, volumes de atendimento), sem engessar a experiência prévia a um único rótulo funcional.

Ao exigir “atendimento presencial” o edital transforma uma subatividade típica de contratos de apoio em filtro excludente, capaz de barrar empresas que comprovam execução



exitosa de serviços congêneres, como por exemplo de operações de grande porte de contact center que não necessariamente apresentam modelo de atendimento presencial, mas que executam os mesmos serviços ou até mesmo serviços com grau de complexidade superior, o que a lei não admite. A vedação a exigências que "comprometam, restrinjam ou frustrem o caráter competitivo" encontra assento tanto no art. 5º da Lei nº 14.133/2021 (princípios da competitividade, proporcionalidade, razoabilidade e julgamento objetivo) quanto no art. 37, XXI, da Constituição, que limita as qualificações técnicas ao estritamente indispensável para garantir o cumprimento das obrigações. Nessa moldura, condicionar a habilitação a apresentação de atestado de capacidade técnica em posto de pouca relevância para a execução contratual, e não a experiência similar objetivamente relacionada às parcelas críticas do objeto, configura excesso e afronta direta a tais comandos.

A distinção entre "similar" e "idêntico" não é semântica: ela protege a isonomia, a competitividade e a economicidade. A Administração tem o dever de contratar a proposta mais vantajosa, e isso exige preservar o maior universo possível de competidores tecnicamente aptos. Empresas com larga experiência em gestão e operação de atendimento ao cliente, ainda que na modalidade de *call center*, *contact center*, atendimento multimeios, possuem *know-how* operacional, procedimentos, controles e capacidade de supervisão plenamente transponíveis para o desempenho da função de atendimento presencial, desde que os requisitos de desempenho e os níveis de serviço estejam corretamente desenhados.

A jurisprudência e a doutrina especializada reconhecem, há anos, que o parâmetro juridicamente adequado é a similaridade material (compatibilidade de complexidade, porte e rotina), não a coincidência nominal de atividades. É por isso que o TCU recomenda expressamente a aceitação de serviços "similares" nos serviços contínuos e a possibilidade de somatório de atestados, como técnica de ampliação de competição sem sacrificar a qualidade.

Além disso, a própria Lei nº 14.133/2021 orienta que as exigências de habilitação se restrinjam às parcelas de maior relevância ou de valor significativo, podendo-se exigir quantitativos mínimos até 50% dessas parcelas, sempre com motivação técnica e vedadas limitações temporais ou geográficas. Nada disso autoriza o salto lógico de exigir "mesmos



serviços" ou rotular a experiência por um único posto funcional. Pelo contrário, a lei desloca o foco para a identificação e a mensuração das parcelas críticas e para a aderência substancial da experiência prévia, deixando claro que, em serviços continuados, "serviços similares" são o padrão legal.

O vício aqui apontado não é meramente formal: ele tem efeitos concretos sobre a eficiência do gasto público. Ao estreitar o universo de licitantes por meio de um rótulo ("presencial") em lugar de exigir experiência similar com base em atributos objetivos (volume de atendimentos, janelas de operação, protocolos de segurança, níveis de serviço, gestão de escalas e de back-ups etc.), o edital empurra o certame para um mercado menos competitivo, com risco de sobrepreço e de perda de economicidade. A Constituição e a Nova Lei de Licitações repudiam essa engenharia porque ela inverte as prioridades: protege a etiqueta, não o resultado contratual.

Por fim, cumpre lembrar que a própria fase de habilitação, no novo regime, é instrumental e deve limitar-se ao "necessário e suficiente" para demonstrar a capacidade do licitante. Em outras palavras: se a Administração pretende garantir que o contratado consiga operar postos de atendimento presencial com front office, deve traduzir essa preocupação em requisitos proporcionais e técnicos (por exemplo: comprovação de gestão de equipes em ambiente de atendimento, rotinas de triagem, controle de fluxo, indicadores de satisfação/tempo de resposta), e não em palavras-chave excludentes.

A restrição impugnada frustra a competitividade e a isonomia. Ao amarrar a experiência prévia ao rótulo "recepção", o edital exclui competidores capazes que poderiam ofertar preço mais vantajoso, violando os princípios da competitividade, da igualdade, da proporcionalidade e da economicidade, positivados no art. 5º da Lei nº 14.133/2021 e irradiados pelo art. 37, XXI, da Constituição. O TCU, em sua cartilha de princípios, enfatiza que o gestor deve "buscar sempre o maior número de competidores", vedando exigências que comprometam ou frustrem o caráter competitivo.



III. DO PEDIDO

Com base nos fundamentos apresentados, requer-se:

1. A impugnação das cláusulas de comprovação técnica do edital com a sua readequação, de modo a garantir a ampla participação de licitantes qualificados para a execução do contrato, conforme as necessidades reais da Administração e os princípios que regem as licitações públicas;
2. A republicação do edital, caso necessário, com a prorrogação dos prazos, garantindo ampla publicidade e isonomia entre os interessados;
3. A notificação formal acerca da decisão desta impugnação, conforme o parágrafo único do art. 164, da Lei nº 14.133/2021.

IV. DOS TERMOS FINAIS

A presente impugnação visa assegurar o cumprimento da legislação vigente e o respeito aos princípios que regem os processos licitatórios, promovendo a igualdade de condições entre os participantes e garantindo a eficiência da contratação pública.

Sem mais para o momento, coloco-me à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

ROSIELMA JACEDINA
ANDRADE
EDUARDO:63729350404

Assinado de forma digital por
ROSIELMA JACEDINA ANDRADE
EDUARDO:63729350404
Dados: 2025.11.07 19:27:46
-03'00'

Rosielma Jacédina Andrade Eduardo

CPF: 637.293.504-04 / RG: 1.362.953 SSP/RN

Sócio Administrador

Fone: (81) 3036-4888 / (81) 99152-6005

jacedna.andrade@speedmais.com.br

SPEEDMAIS Soluções LTDA

www.speedmais.com.br | projetos@speedmais.com.br

CNPJ: 22.148.707/0001-82 | Fone: (81) 3036.4888