



AO SENHOR PREGOEIRO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE IGREJINHA/RS

1. IDENTIFICAÇÃO DO CERTAME

Pregão Eletrônico Nº 046/2026

Objeto da Licitação: Contratação de empresa especializada para fornecimento de SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO MULTICANAL E PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO BASEADA EM SISTEMA DE TELEFONIA IP para o Município, para atender às necessidades do Município de Igrejinha, tudo conforme especificado no Anexo I – Termo de Referência.

2. QUALIFICAÇÃO DO IMPUGNANTE

Razão Social: Voxcity Tecnologia LTDA

CNPJ: 19.813.396/0001-14

Endereço: Rua Gastão Bicca de Oliveira, nº 749, centro, Siderópolis/SC

Representante Legal: Diego Bernarda Netto

Contato: licitacao@voxcity.com.br

3. DA TEMPESTIVIDADE

A presente impugnação é tempestiva, sendo o presente pedido protocolado com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis em relação à referida data, em estrita observância ao disposto no art. 164 da Lei nº 14.133/2021, que assegura a qualquer interessado a legitimidade para impugnar o edital por irregularidade ou solicitar esclarecimentos sobre os seus termos.

Ressalte-se que a impugnação ao edital constitui instrumento legítimo de controle da legalidade do procedimento licitatório, conforme leciona



Maria Sylvia Zanella Di Pietro, ao afirmar que todos os participantes da licitação detêm direito subjetivo à fiel observância das normas legais e editalícias, podendo impugnar administrativa ou judicialmente o procedimento sempre que se sentirem lesados, inclusive no exercício do controle popular da legalidade.

Ademais, ainda que assim não fosse, a existência de vícios no edital impõe à Administração Pública o dever de revisar seus próprios atos, em observância ao princípio da autotutela, sendo obrigatória a análise do mérito da impugnação mesmo quando arguida intempestividade formal. Nesse sentido, o Acórdão nº 1414/2023 – Plenário do TCU consolidou o entendimento de que é dever do pregoeiro ou da comissão de licitação proceder à revisão criteriosa de cláusulas restritivas à competitividade, ainda que a impugnação não seja conhecida, sob pena de violação ao princípio da autotutela, conforme assentado pelo Relator, Ministro Jorge Oliveira.

Dessa forma, resta plenamente demonstrada a tempestividade do presente pedido, bem como o dever da Administração de conhecê-lo e apreciá-lo em seu mérito, em respeito aos princípios da legalidade, da competitividade e do interesse público.

4. BO OBJETO DA IMPUGNAÇÃO

1. OBJETO:

[...]

OBSERVAÇÃO:

A empresa licitante deverá estar localizada dentro de um raio de 50 (cinquenta) quilômetros do ponto central do Município de Igrejinha/RS, a fim de garantir a celeridade e a efetividade no atendimento presencial emergencial.

5. DA EXIGÊNCIA EDITALÍCIA IMPUGNADA

Analisando o presente edital, a cláusula exposta pela Administração carece de fundamentos técnicos e motivação no processo administrativo, demonstrando a real necessidade da definição da distância de 50 km, aliado ainda à necessidade do atendimento 100% presencial, considerando que a solução é totalmente *cloud*, os aparelhos IP são configurados remotamente, logo um evento crítico não seria realizado presencialmente a manutenção.

Destaca-se que a ausência de estudo técnico detalhado demonstrando a motivação e estudos de impactos relacionados à distância eleita pela Administração configura violação expressa ao princípio da motivação, insculpido no art. 11, inciso VI, da Lei n. 14.133/2021, porquanto o ato administrativo que impõe restrição ao universo de licitantes deve ser acompanhado de justificativa clara, objetiva e proporcional ao objeto contratado.

Nesse sentido, questiona-se: qual o critério técnico que fundamenta o raio de 50 km em detrimento de 100 km, 150 km ou qualquer outra distância? Não há nos autos qualquer correlação entre a metragem definida e o tempo de resposta previsto no SLA, tampouco estudo de deslocamento, levantamento de incidentes históricos que demandaram atendimento presencial ou análise de impacto da ausência do fornecedor no local. A escolha do raio de 50 km, portanto, revela-se arbitrária, desprovida de nexos causal com o objeto licitado.

Acrescenta-se que a exigência de localização geográfica como condição de **habilitação** representa equívoco jurídico de relevo, na medida em que os artigos 62 a 70 da Nova Lei de Licitações delimitam taxativamente as categorias documentais exigíveis nesta fase “*habilitação jurídica, técnica, econômico-financeira e regularidade fiscal*”, não contemplando, em nenhuma hipótese, a localização da sede como requisito habilitatório. Eventual exigência de estrutura operacional local constitui obrigação de execução contratual e, como

tal, somente pode ser imposta ao **vencedor do certame**, após a assinatura do contrato, com prazo razoável para cumprimento jamais como barreira de entrada imposta a todos os licitantes, impondo-lhes despesas e obrigações anteriores à própria contratação.

Ademais, importa registrar que quem presta o atendimento técnico é o profissional habilitado, e não a sede física da empresa. Uma licitante sediada fora do raio de 50 km pode perfeitamente dispor de técnico residente no próprio Município de Igrejinha/RS ou em localidade adjacente, com capacidade de atendimento presencial em tempo inferior ao de concorrente formalmente enquadrada dentro do raio exigido, mas desprovida de estrutura de campo adequada. A cláusula, portanto, não guarda qualquer correspondência lógica com o resultado que pretende garantir.

Sendo o objeto uma solução de Telefonia IP em Nuvem (*cloud*), *omnichannel* integrada, toda a gestão, monitoramento, configuração e resolução de incidentes, inclusive os de natureza crítica, é realizada por acesso remoto, mediante conexão à infraestrutura hospedada em *datacenter*, independentemente da localização geográfica do fornecedor. O argumento da "celeridade e efetividade no atendimento presencial emergencial" é, portanto, tecnicamente improcedente para o objeto em questão, revelando desconhecimento da natureza da solução contratada e reforçando a ausência de fundamentação técnica que sustente a cláusula ora impugnada.

Outro ponto que merece relevo na análise do presente edital diz respeito ao prazo de 15 (quinze) dias estabelecido para a implantação da solução, o qual, à semelhança da cláusula geográfica já impugnada, ressenete-se de qualquer fundamentação técnica que o sustente.

A fixação de prazo para implantação não é ato discricionário irrestrito da Administração. Ao contrário, deve decorrer de planejamento adequado, lastreado no Estudo Técnico Preliminar (ETP), exigido pelo art. 18,

§1º, da Lei n. 14.133/2021, que deve contemplar a análise da complexidade do objeto, das condições de infraestrutura existentes e dos requisitos operacionais envolvidos. A ausência desse estudo ou sua insuficiência contamina a validade da exigência, por violação ao princípio da motivação e ao dever de planejamento imposto à Administração Pública.

No caso concreto, o prazo de 15 dias é tecnicamente incompatível com a natureza e a dimensão da solução contratada, considerando, em especial, os seguintes fatores:

Em primeiro lugar, trata-se de solução de Telefonia IP em Nuvem (*cloud*), *omnichannel* integrada, cuja implantação compreende etapas técnicas encadeadas que não se realizam de forma instantânea, a saber: levantamento e validação da infraestrutura de rede existente; provisionamento e configuração dos ramais no ambiente *cloud*; integração com os canais *omnichannel* (voz, chat, e-mail, entre outros); testes de qualidade de voz, latência e redundância; configuração de URA, filas e perfis de usuário; e treinamento dos operadores e gestores do sistema. Cada uma dessas etapas, por si só, demanda tempo técnico mínimo, e sua execução simultânea ou em sequência acelerada eleva o risco de falhas operacionais e retrabalho.

Em segundo lugar, a quantidade de ramais a serem configurados impõe diretamente o volume de trabalho envolvido na implantação. Quanto maior o número de ramais, maior o tempo necessário para provisionamento, teste individualizado e validação de cada ponto. A fixação de prazo uniforme de 15 dias, sem qualquer relação com a escala da solução exigida, demonstra que a Administração não considerou esse fator elementar no planejamento da contratação.

Em terceiro lugar, a análise comparativa do mercado evidencia que editais de objeto análogo contratação de Telefonia IP, PABX em nuvem e soluções de comunicação unificada não estabelecem prazo de implantação

inferior a 30 (trinta) dias, sendo comum, para soluções de maior porte ou com integração *omnichannel*, a previsão de 45 a 60 dias, com cronograma faseado de entrega. A adoção de prazo inferior à prática consolidada do setor, sem qualquer justificativa técnica que a diferencie, configura exigência desarrazoada, incompatível com o princípio da razoabilidade previsto no art. 5º da Lei n. 14.133/2021 e no art. 2º da Lei n. 9.784/1999.

Registra-se, por oportuno, que a imposição de prazo exíguo produz efeito deletério adicional sobre a competitividade do certame: restringe, na prática, a participação a empresas que já possuam estrutura pré-configurada para o ambiente do contratante o que, combinado com a exigência geográfica já impugnada, estreita ainda mais o universo de licitantes aptos a concorrer, potencializando o risco de direcionamento do certame.

Requer-se, portanto, a revisão do prazo de implantação para no mínimo **30 (trinta) dias corridos**, contados da assinatura do contrato e da emissão da respectiva ordem de serviço, com previsão de cronograma faseado de entrega, a ser acordado entre as partes na reunião de início de projeto (*kickoff*), assegurando-se a qualidade técnica da implantação e a isonomia entre os licitantes

6. DO DIREITO

6.1. Da violação ao princípio da motivação

A Nova Lei de Licitações, em seu artigo 11, inciso VI, consagra o princípio da motivação como vetor obrigatório de toda atividade administrativa no campo das contratações públicas. A motivação exige que o administrador não apenas declare o ato, mas que apresente a exposição fundamentada dos motivos que o justificam.

"Art. 11. O processo licitatório destina-se a assegurar a seleção da proposta apta a gerar o

resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública, inclusive no que se refere ao ciclo de vida do objeto, e a assegurar tratamento isonômico entre os licitantes, bem como a justa competição. (...) VI - motivação das decisões."

No caso em tela, a cláusula impugnada se limita a declarar a exigência do raio de 50 km, sem:

- Apresentar estudo técnico prévio que justifique essa metragem específica;
- Demonstrar por que 50 km é mais adequado do que 100, 150 ou qualquer outra distância;
- Correlacionar o raio geográfico com o tempo de SLA (Nível de Serviço) contratualmente exigido;
- Evidenciar qualquer cenário de atendimento presencial que não pudesse ser substituído por acesso remoto.

A ausência de motivação consistente torna a cláusula juridicamente vulnerável, podendo ser anulada tanto pela própria administração (autotutela) quanto por via judicial ou perante os órgãos de controle.

Não obstante, aliado com as ausências supracitadas, vêm a questão da antecipação, irregular, da comprovação de estar sediada ou possuir filial no raio antes mesmo de encerrar o certame e a empresa se sagrar vencedora, além de assinar o contrato.

6.2. Da restrição ilegal a competitividade e Violação ao princípio isonomia

O artigo 9, da Lei 14.133/2021 e categórico ao vedar:

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;

A exigência de localização dentro de raio predefinido e, por definição, uma cláusula que estabelece distinção em razão da sede do licitante, o que é expressamente vedado pelo dispositivo supracitado.

Empresas de porte nacional ou regional, sediadas em Porto Alegre, Caxias do Sul, São Paulo ou qualquer outro polo tecnológico do país, restariam automaticamente excluídas do certame por uma questão geográfica divorciada do mérito técnico.

O Tribunal de Contas da União já pacificou o entendimento por meio da **Sumula 284**: cláusulas que restrinjam a competitividade sem justificativa técnica razoável e proporcional ao objeto são ilegais. O órgão vem reiteradamente determinado a exclusão de exigências de sede local quando não demonstrado o nexos com a execução contratual, bem como, já definiu que quando cabível a exigência, essa deve ser somente exigida no ato da contratação;

6.3. Da Natureza da solução Cloud torna exigência tecnicamente injustificável

Trata-se da contratação de solução de telefonia IP em Nuvem (cloud), omnichannel integrada. Por sua própria natureza tecnológica, esta solução possui as características fundamentais:

O sistema não está na sede da contratante, mas sim está em servidores em nuvem, acessíveis de qualquer local; as configurações, atualizações e manutenções são realizadas via internet, independentemente da localização física (até mesmo para os aparelhos IP); incidentes são diagnosticados e solucionados por conexão remota, sem necessidade de deslocamento; o nível de serviço é medido por UPTIME, tempo de resposta do ticket e resolução do incidente, não pelo tempo de deslocamento; Eventual visita técnica e excepcionalmente necessária, pode ser atendida por técnico regional

da empresa contratada, sem a necessidade de sede física no raio estimado, bem como, o atendimento pode ocorrer por técnico em raio superior a 50KM.

Desta forma, o argumento de 'celeridade e efetividade no atendimento presencial emergencial' e tecnicamente improcedente para soluções cloud, na medida em que o atendimento emergencial e realizado, na esmagadora maioria dos casos, de forma remota, em tempo real, independentemente de onde a empresa licitante esteja sediada.

6.4. Ausência de justificativa técnica para o raio de 50km especificamente

Mesmo que se admita, em tese, alguma razoabilidade em exigir proximidade geográfica para atendimento presencial, subsiste a necessidade de justificar tecnicamente por que o raio de 50 km foi eleito, e não 100 km, 150 km ou qualquer outra metragem.

O Estudo Técnico Preliminar (ETP), exigido pelo art. 18, parágrafo 1, da Lei 14.133/2021, deve conter a fundamentação que justifique cada requisito de habilitação adotado. Na ausência de tal estudo, ou quando este não correlaciona o raio de 50 km com:

- Tempo máximo de atendimento presencial previsto no SLA;
- Velocidade média de deslocamento no trecho;
- Histórico de chamados que demandaram presença física;
- Qualquer dado operacional que suporte essa metragem específica;

6.5. Confusão Conceitual: Sede da empresa x Técnico de atendimento

A cláusula comete equívoco tecnico-juridico fundamental: confunde a localização da sede ou filial da empresa com a localização do técnico responsável pelo atendimento.

E perfeitamente possível que uma empresa sediada em Porto Alegre (a aproximadamente 90 km de Igrejinha) disponha de técnicos residentes na própria Igrejinha, em Taquara, em São Francisco de Paula ou em qualquer município próximo, capazes de atender presencialmente com agilidade superior a de uma empresa formalmente sediada dentro do raio de 50 km, mas sem estrutura de campo adequada.

O que garante a efetividade do atendimento presencial não é a localização da sede jurídica da empresa, mas sim:

- A disponibilidade e localização de técnicos habilitados;
- O tempo de resposta contratualmente estabelecido no SLA;
- A metodologia de escalonamento de incidentes.

Tais elementos devem constar no SLA e nas especificações técnicas do contrato, e não como requisito de habilitação baseado em localização geográfica da sede empresarial.

6.6. Exigência prematura da comprovação

A Nova Lei de Licitações, em seus artigos 62 a 70, delimita com precisão as categorias de documentos exigidos na fase de habilitação, restringindo-os a:

- Habilitação jurídica;
- Habilitação técnica;
- habilitação econômico-financeira;
- Regularidade fiscal, trabalhista e social.

A exigência de sede ou filial em determinada localidade, em especial para prestação de serviços que será executado de forma remota, não se enquadra em nenhuma dessas categorias de habilitação. Trata-se, quando muito, de uma condição operacional de execução contratual, que:

- Não comprova a capacidade técnica da empresa;
- Não garante solidez econômico-financeira;

- Não tem relação com a regularidade jurídica ou fiscal do licitante.

O TCU novamente se posicionou contrário quanto a exigência prévia de sede local, conforme dispõe a seguir:

Licitação. Qualificação técnica. Exigência. Assistência. Local. **É irregular a exigência, para fins de habilitação,** de que o licitante disponha de assistência técnica no local onde será fornecido o bem ou serviço objeto da licitação. Tal exigência é cabível apenas ao licitante vencedor, no momento da contratação, a fim de não restringir indevidamente a competitividade do certame e comprometer a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração. ([Acórdão 1001/2026 Plenário](#) (Denúncia, Relator Ministro Augusto Nardes)).

Ao exigir tal condição na habilitação, a Administração impõe ao licitante o ônus de manter estrutura física permanente em local específico antes mesmo de saber se será vencedor, o que configura despesa antecipada injustificada e desincentiva a participação de empresas idôneas e tecnicamente capazes.

6.7. Violação dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade

O artigo 5 da Lei 14.133/2021 elenca expressamente os princípios da proporcionalidade e razoabilidade como norteadores de todo o processo licitatório. O Supremo Tribunal Federal e o STJ têm reiteradamente aplicado esses princípios como limites ao poder discricionário da Administração Pública.

A cláusula impugnada falha no teste de proporcionalidade sob as três dimensões clássicas do princípio:

Subprincípio	Análise da Clausula Impugnada
Adequação (meio apto ao fim)	O raio de 50 km não é tecnicamente adequado para garantir atendimento emergencial em solução cloud, pois o acesso remoto já supre essa necessidade.

Necessidade (meio menos gravoso)	Ha meios menos restritivos e igualmente eficazes: SLA com tempo de resposta remota + previsão contratual de técnico local sob demanda, não sendo necessário ponto fixo (sede ou filial) dentro do raio estimado.
Proporcionalidade em sentido estrito	O benefício da clausula (hipotético ganho de agilidade presencial) e incomparavelmente menor do que o prejuízo causado (restrição da competitividade, elevação de custos, exclusão de fornecedores idôneos).

7. DOS PEDIDOS

Diante de todo o exposto, requer-se à autoridade competente as seguintes providências:

1. A exclusão integral da cláusula que exige localização da empresa licitante dentro do raio de 50 (cinquenta) quilômetros do Município de Igrejinha/RS como condição de habilitação, por carecer de fundamento técnico e legal, violando os princípios da motivação, da competitividade, da isonomia e da proporcionalidade, nos termos da Lei n. 14.133/2021 e da jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União;

2. Caso entenda a Administração pela manutenção de exigência correlata, que esta seja deslocada para o momento da contratação, impondo-se ao vencedor do certame, após a assinatura do contrato e dentro de prazo razoável, a comprovação de disponibilidade de atendimento na região, e não como condição prévia de habilitação imposta a todos os licitantes;

3. Que eventual exigência remanescente seja reformulada em seu conteúdo, substituindo-se a exigência de sede física ou filial da empresa dentro do raio geográfico pela comprovação de disponibilidade de técnico habilitado para atendimento presencial no Município de Igrejinha/RS e região, podendo este profissional estar vinculado à contratada por qualquer modalidade legal, inclusive por meio de parceria técnica com assistência autorizada localizada na região;

4. Que o raio geográfico, caso mantido como critério, seja ampliado para no mínimo 100 (cem) a 150 (cento e cinquenta) quilômetros, metragem que se mostra tecnicamente razoável e compatível com a natureza da solução contratada, assegurando maior competitividade ao certame sem prejuízo ao interesse público;

5. A revisão do prazo de implantação, atualmente fixado em 15 (quinze) dias, para no mínimo 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato e da emissão da ordem de serviço, com possibilidade de cronograma faseado de entrega a ser definido em reunião de início de projeto, em observância à complexidade técnica da solução, à quantidade de ramais envolvidos e à prática consolidada do mercado de Telefonia IP em Nuvem.

Requer-se, ainda, que a autoridade competente se manifeste sobre a presente impugnação dentro do prazo legal, com a devida fundamentação da decisão adotada, nos termos do art. 164 da Lei n. 14.133/2021.

Nestes termos, pede deferimento.

Siderópolis/SC, 26 de maio de 2026.

Diego Bernarda Netto
034.464.979-27
Sócio Administrador
Voxcity Tecnologia LTDA
19.813.396/0001-14