

1. Relatório

A empresa ST Serviços Empresariais Ltda. apresentou impugnação ao edital do Pregão Eletrônico nº 05/2025, questionando a exigência de que os serviços sejam prestados em instalações da CONTRATADA, localizadas na Região Metropolitana da Grande Vitória - RMGV. A impugnante alega que tal exigência restringe o caráter competitivo do certame, conforme previsto no item 17.1 do Termo de Referência.

2. Análise

A CETURB/ES é uma Empresa Pública e desde 01/07/2018, nossas licitações são regidas pela Lei 13.303/2016 e regulamentada pelo Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES - RILC, utilizando a Lei Geral de Licitações (Lei nº 14.133/2021) de forma subsidiária.

A exigência prevista na alínea “c” do item 15.5.1 do edital de que a Central de Atendimento deve estar localizada em um dos municípios da Região Metropolitana da Grande Vitória, se baseia no item 17.1 do Termo de Referência, que traz ainda a justificativa da área requisitante para tal exigência, conforme assim estabelece o Art. 35, Inciso I do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES - RILC:

“Art. 35 É vedado constar do instrumento convocatório, excetuando as possibilidades previstas neste RILC e que demandam de prévia motivação, as seguintes disposições:

I - Cláusulas ou condições que comprometam, restrinjam ou frustrem o caráter competitivo e estabeleçam preferências ou distinções em razão da naturalidade, da sede ou domicílio dos licitantes, sem prévia justificativa;”

Para Maria Sylvia Zanella Di Pietro, licitação é o procedimento pelo qual o ente público, abre para todos os interessados, que se sujeitem às condições fixadas no instrumento convocatório, a possibilidade de formularem proposta dentre as quais selecionará e aceitará a mais conveniente para a celebração do contrato.

Não resta dúvidas de que o tratamento igual e isonômico não significa que todas as empresas que atuam no ramo de prestação de serviços “Call Center” atendam as condições estabelecidas neste edital, que não foram exigidas com a intenção de restringir a participação no certame, mas sim garantir a melhor proposta para atender as necessidades da Administração, principalmente por se tratar de atendimento direto aos usuários do Sistema de Transporte Público, gerenciado pela CETURB/ES.

O Acórdão 1.176/21 - Plenário do TCU, mencionado pela impugnante, trata de caso específico em que a exigência de escritório local **foi considerada irregular por não ser imprescindível à adequada execução do objeto licitado**. No presente caso, a exigência de instalações na Região Metropolitana da Grande Vitória, ES, é fundamental para a boa prestação do serviço ao Cidadão Capixaba, fiscalização,

comunicação e agilidade na solução de problemas, o que demonstra sua pertinência e necessidade.

Ademais, a jurisprudência do TCU, consolidada em diversos acórdãos, entende que a exigência de instalação de escritório em localidade específica é irregular quando não há demonstração de que tal medida seja imprescindível à adequada execução do objeto licitado, conforme reiterado pela área requisitante, na fundamentação abaixo:

“Consta no item 17.1 do Termo de Referência apresentamos nossa justificativa para a referida exigência, a qual complementamos com as informações abaixo:

O serviço de atendimento que será prestado pela contratada não cumpre apenas o papel de registrar reclamações, mas primordialmente de prestar informações sobre os diferentes sistemas de transporte público, ajudando o usuário em seus deslocamentos e possíveis integrações temporais, com informações atualizadas periodicamente tendo em vista a dinâmica de alterações das programações do serviço.

Garantir o fluxo do atendimento, bem como a equipe de atendentes preparadas e atualizadas para o adequado atendimento aos nossos usuários, exige a constante presença do gestor do contrato nas instalações da contratada, verificando a presteza e qualidade do atendimento, nível de conhecimento da rede de transporte, geografia local, resolutividade nos pedidos de informações, propondo treinamentos de reciclagem quando necessário e/ou outras ações visando a melhoria do atendimento, garantindo assim que o objetivo desta contratação seja alcançado e nossos usuários encontre neste serviço um canal onde possa encontrar as repostas para suas necessidades de deslocamentos (viagens), bem como externar suas insatisfações com os serviços das concessionárias de transporte.

Para informar adequadamente sobre o transporte público na Região Metropolitana, os atendentes do Call Center precisam possuir um conhecimento mínimo sobre a geografia, a malha viária, os itinerários, os pontos de parada, as integrações modais, obras programadas e não programadas, intercorrências nas vias e as particularidades da mobilidade urbana local. Esse conhecimento é crucial para fornecer informações precisas e atualizadas sobre horários, tarifas, rotas alternativas, acessibilidade e outros aspectos relevantes para os passageiros. Sendo assim, a exigência tem relação direta com a qualidade do serviço a ser entregue ao Cidadão que se utiliza do transporte para sua locomoção

Por último e não menos importante, as manifestações dos usuários através do serviço de atendimento, objeto desta contratação, compõe importante critério na avaliação de desempenho das operadoras do Sistema de Transporte Coletivo Urbano da RMGV e Sistema Aquaviário, inclusive com possibilidade de pena pecuniária, ou seja, é imperativo que a gestão e fiscalização deste contrato possa ser acompanhado presencialmente, buscando mitigar inconsistências nos registros e/ou atendimentos realizados.”

Diante do exposto, entendemos que não há violação ao princípio da competitividade, uma vez que as exigências editalícias tem a função de garantir que a contratação pretendida seja exitosa, e consta na alínea “c” do item 15.5.1 do

edital que a contratada terá o prazo de 20 (vinte) dias, após a assinatura do contrato, para se instalar na RMGV.

3. Conclusão

Baseado na legislação aplicável, na jurisprudência do TCU e na justificativa apresentada pela CETURB/ES para a exigência de instalações na Região Metropolitana da Grande Vitória, julgo **IMPROCEDENTE** a presente impugnação, dando continuidade ao certame nos termos em que foi publicado.

Em, 16.04.2025

Verônica
Pregoeira