GRUPO I – CLASSE VII – Plenário
TC 015.448/2026-6
Natureza: Denúncia.
Unidade Jurisdicionada: Caixa Econômica Federal (Caixa).
Responsável: Identidade preservada (art. 55, caput, da Lei n. 8.443/1992).
Interessado: Identidade preservada (art. 55, caput, da Lei n. 8.443/1992).
Representação legal: Adriana Goncalves Furtado (72106/OAB-MG), Alan Renato Braz (249898/OAB-SP) e outros, representando Caixa Econômica Federal.

SUMÁRIO: DENÚNCIA. CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E MARKETING DIGITAL. INDICAÇÃO REGULAR DE MARCA. AUSÊNCIA DE DIRECIONAMENTO INDEVIDO. LEGÍTIMA VEDAÇÃO AO SOMATÓRIO DE ATESTADOS. EXIGÊNCIA INDEVIDA DE PARCERIA COM O FABRICANTE COMO REQUISITO DE HABILITAÇÃO. AUSÊNCIA DE PREJUÍZO NO CASO CONCRETO. PROCEDÊNCIA PARCIAL. CAUTELAR PREJUDICADA. CIÊNCIA PARA PREVENIR OCORRÊNCIAS FUTURAS. LEVANTAMENTO PARCIAL DO SIGILO. ARQUIVAMENTO.

RELATÓRIO

Por registrar as principais ocorrências havidas no andamento do processo até o momento, resumindo os fundamentos das peças acostadas aos autos, adoto como relatório, com os ajustes necessários, a instrução da AudContratações (peça 278), que contou com a anuência do corpo diretivo da unidade (peça 279 e 280):

"**INTRODUÇÃO**

1. Trata-se de denúncia, com pedido de medida cautelar, a respeito de possíveis irregularidades ocorridas na Licitação Caixa (LC) 158/2026, sob a responsabilidade da Caixa Econômica Federal (Caixa), com valor estimado de R$ 412.378.037,82, cujo objeto é a contratação de solução de gestão de relacionamento com o cliente e marketing digital da marca Salesforce, na modalidade de SaaS, em nuvem pública, *support signature success plan*, *assurance services*, serviços de implementação/sustentação e serviços de marketing digital (sob demanda) por 36 meses no Distrito Federal (peça 4, p. 9 e 147).

2. O certame em análise é regido pela Lei 13.303/2016 (Lei das Estatais) e Regulamento próprio da entidade e a plataforma eletrônica utilizada para a seleção do contratado foi o portal de licitações da Caixa.

3. Outros dados relevantes sobre o certame: (i) não envolve registro de preços; (ii) foram apresentados pedidos de impugnação ao edital, já julgados, envolvendo as alegações de irregularidades ora apresentadas (peças 5-6); e (iii) a LC 158/2026 encontra-se homologada, com o contrato dela decorrente já firmado (item 47 adiante).

HISTÓRICO

Alegações do denunciante

4. O denunciante alegou, em suma, a ocorrência das seguintes irregularidades (peça 10):

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81294788.

a) houve direcionamento expresso para a marca Salesforce, considerando que o edital faz referência a diversos produtos proprietários dessa plataforma de software em nuvem (Marketing Cloud, Financial Services Cloud, MuleSoft, Tableau e Data Cloud), sem que haja previsão de aceitação de soluções equivalentes, similares ou de melhor qualidade;

b) houve restrições na habilitação técnica, mediante exigências que somente empresas já inseridas no ecossistema Salesforce conseguiriam atender, tais como (i) comprovação de processamento de 10 milhões de contatos na solução Marketing Cloud; (ii) experiência específica com agente autônomo baseado em Salesforce; (iii) atestados em Financial Services Cloud, Data Cloud e MuleSoft; e (iv) qualificação como Parceiro Salesforce;

c) faltou transparência dos estudos que justificariam a escolha, considerando que a Caixa afirmou (ao responder impugnação administrativa) ter realizado estudo técnico preliminar (ETP), Manifestação de Interesse Privado (MIP) com experimentação e consulta pública ao mercado (*Request for Information* - RFI), que teriam indicado a Salesforce como única a atender integralmente às necessidades, contudo, tais documentos não foram disponibilizados aos interessados, impedindo a verificação da validade dessa conclusão;

d) o Regulamento de Licitações e Contratos da Caixa (RLCC), ao disciplinar a MIP com experimentação, prevê a adoção de medidas para 'afastar possíveis direcionamentos' (§ 2º dos arts. 51 e 52), impondo à MIP ter identificado e experimentado soluções de mercado e não ter legitimado de antemão a fixação de uma marca no objeto, o que se admitiria somente de forma excepcional (art. 47, I, da Lei 13.303/2016) e mediante justificativa prévia e objetiva (Súmula - TCU 270);

e) o edital proibiu a soma de atestados para comprovação da experiência exigida, contrariando a regra geral de admissão de somatório de atestados, conforme jurisprudência do TCU (Acórdãos 801/2026-TCU-Plenário, rel. min. Bruno Dantas, e 1.771/2007-TCU-Plenário, rel. min. Raimundo Carreiro), sem que a Caixa tenha apresentado justificativa concreta a demonstrar que a experiência acumulada em contratos distintos seria insuficiente; e

f) a exigência de Parceiro Salesforce reduz o universo de competidores sem constituir por si só prova de aptidão para executar o objeto, desatendendo a jurisprudência do TCU, que considera potencialmente restritivas exigências de autorização, certificação ou vínculo exclusivo com determinado fabricante quando não há justificativa robusta (Acórdãos 2.061/3023-TCU-Plenário, rel. min. Jorge Oliveira, e 2.174/2011-TCU-Plenário, rel. min. Marcos Bemquerer).

5. Alegando plausibilidade jurídica e perigo da demora, o denunciante requereu que o TCU, previamente: (i) suspendesse imediatamente a LC 158/2026, determinando à Caixa que apresentasse estudos que embasaram a escolha da Salesforce e impedindo adjudicação, homologação ou contratação até ulterior decisão (peça 10, p. 9-10). E requereu, no mérito, determinação à Caixa para: (i) redefinir o objeto com admissão de soluções equivalentes; (ii) revisar as exigências de habilitação relacionadas ao ecossistema Salesforce; (iii) eliminar ou justificar adequadamente a vedação ao somatório de atestados; (iv) revisar a exigência de qualificação como Parceiro Salesforce; e (v) republicar o edital com reabertura dos prazos; ou, alternativa e subsidiariamente, determinação para anular a licitação (peça 1, p. 10-11).

Instrução e despachos anteriores

6. Na instrução de peça 16, foram examinados os requisitos de admissibilidade e os pressupostos para adoção da medida cautelar pleiteada, concluindo-se pela admissibilidade da denúncia, pela presença do perigo da demora, inconclusão sobre o perigo da demora reverso e pela parcial plausibilidade jurídica das alegações, propondo-se a realização de oitiva prévia e de diligência.

7. As medidas propostas foram norteadas pelo exame compilado em quatro ocorrências, dos quais 'direcionamento da contratação', 'planejamento deficiente da contratação' e 'exigência de parceria com o fabricante como requisito de qualificação técnica' foram consideradas parcial ou totalmente procedentes, e 'vedação ao somatório de atestados de capacidade técnica (ACTs)', considerada improcedente.

8. Seguiram-se pronunciamento concordante desta Unidade Técnica (UT), à peça 17, e despacho do

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81294788.

ministro relator do feito, à peça 18, que acompanhou a proposta contida na supracitada instrução, determinado as medidas preliminares alvitradas.

9. Expedidos os ofícios de oitiva prévia e de diligência (peças 25-28), as respostas sobrevindas com sua farta documentação anexada (peças 30-277) são examinadas, ponto a ponto, no tópico seguinte.

EXAME TÉCNICO

I. Análise dos pressupostos para adoção de medida cautelar

10. Consoante o art. 276 do Regimento Interno/TCU, o Relator poderá, em caso de urgência, de fundado receio de grave lesão ao Erário, ao interesse público, ou de risco de ineficácia da decisão de mérito, de ofício ou mediante provocação, adotar medida cautelar, determinando a suspensão do procedimento impugnado, até que o Tribunal julgue o mérito da questão. Tal providência deverá ser adotada quando presentes os pressupostos da plausibilidade jurídica e do perigo da demora, e ausente o do perigo da demora reverso.

I.1. Perigo da demora

11. Está afastado o pressuposto do perigo da demora por haver contrato assinado, cujos serviços, ainda que não iniciados, não poderiam ser executados, na sua completude, por contratos eventualmente vigentes anteriores, por se tratar o objeto atual de solução remodelada/atualizada (itens 17, 37 e 47 adiante).

I.2. Perigo da demora reverso

12. Quanto ao perigo da demora reverso, está configurado a presença do pressuposto por se tratar de serviço essencial ao funcionamento otimizado da unidade jurisdicionada (UJ), por meio de solução de gestão de relacionamento com o cliente e marketing digital e não haver contrato anterior com o mesmo objeto, tal como delineado em escala e funcionalidades atualizadas (itens 39-41 adiante).

I.3. Plausibilidade jurídica

Ponto 'a' da oitiva prévia (item 23.2.a à peça 16 c/c item 11 à peça 18): indícios de limitação da Manifestação de Interesse Privado (MIP) que homologou a solução Salesforce, decorrentes da falta de menção ao universo de interessadas e participantes, na análise de impugnação ao edital, e da menção a apenas três fabricantes distintos, além da Salesforce, consultados no *Request for Information* (RFI), realizado posteriormente à citada MIP

Fundamento legal/jurisprudencial: princípios da isonomia, da impessoalidade, da moralidade, da motivação, da transparência e da eficiência, aos arts. 30, *caput*, e 47, I, da Lei 13.303/2016, à Súmula - TCU 270 e aos arts. 51, § 2º, e 52, § 2º, do seu Regulamento de Licitações e Contratos

Manifestação da Unidade Jurisdicionada - UJ (peça 152, p. 3-7):

13. A Caixa sustentou que não houve limitação da MIP nem direcionamento para a Salesforce, apresentando os seguintes argumentos principais:

a) a escolha da Salesforce foi resultado de estudos técnicos prévios, tendo a indicação da marca decorrido de um processo de planejamento composto por estudo prospectivo baseado em relatórios da Gartner, MIP com experimentação prática (Chamamento 822/2024) e posterior revalidação por meio do RFI 125/2026, resultando que a Salesforce foi a única solução que atendeu integralmente os requisitos definidos pela área de negócio, constatado tanto na MIP quanto no RFI;

b) a alegada falta de informação do universo de participantes da MIP é impertinente, posto que o universo de participantes foi conhecido e não houve restrição à competitividade, tendo a análise da impugnação ao edital apenas resumido as informações do processo, cuja documentação era pública e rastreável, sendo certo que: i) essa MIP foi realizada mediante chamamento público aberto, entre 5/11/2024 e 16/12/2024; ii) o resultado foi publicado em portal oficial; iii) quatro empresas se manifestaram: **Deloitte, HCL, Hetairoi e Adobe**; iv) as Hetairoi e Adobe foram desclassificadas por não apresentarem a documentação completa, mesmo após diligência; v) as Deloitte e HCL apresentaram propostas baseadas na solução Salesforce; e vi) a HCL foi selecionada em razão de critério de desempate previamente previsto no edital da MIP;

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81294788.

c) no mesmo sentido, a crítica sobre o RFI ter consultado apenas três fabricantes além da Salesforce é impertinente, pois o procedimento foi uma consulta pública aberta ao mercado e que o número de fabricantes analisados refletiu as respostas espontaneamente recebidas: houve manifestação de seis empresas; foram avaliadas soluções de quatro fabricantes (Salesforce, Adobe, SAS e HubSpot); não restringiu previamente os participantes e qualquer interessado poderia apresentar solução durante a consulta pública;

d) outras soluções apontadas pelo denunciante (Microsoft Dynamics, Oracle CX, SAP Sales Cloud e Zoho CRM) não foram apresentadas pelo participantes da MIP ou do RFI, embora os procedimentos fossem abertos a qualquer interessado, além do que, segundo os relatórios da Gartner, nenhuma delas apareceria simultaneamente nos três grupos funcionais considerados essenciais ao projeto (Customer Data Platforms / Cross-CRM, Multichannel Marketing Hubs e Sales Force Automation Platforms).

14. Assim, a Caixa defende que (i) a MIP e o RFI foram procedimentos públicos e abertos; (ii) a quantidade de participantes e fabricantes analisados decorreu da adesão espontânea do mercado; (iii) a Salesforce foi escolhida por ter demonstrado atendimento integral aos requisitos; (iv) não houve direcionamento ou restrição indevida da competição; e (v) a indicação da marca estaria amparada pelo art. 47, I, 'b', da Lei 13.303/2016 e pela Súmula - TCU 270.

Análise:

15. Em síntese, a UJ procurou rebater os indícios apontados pelo TCU demonstrando que o universo de participantes da MIP era conhecido (quatro empresas), que o RFI foi aberto ao mercado e que a predominância da Salesforce decorreu dos resultados obtidos nos estudos técnicos, e não de limitação prévia da concorrência.

16. A resposta da Caixa contemplou farta documentação às peças 30-152 (repetidas às peças 153-275) e 276-277, conforme compilado no item 51 adiante, entre as quais podem ser destacadas, para exame do presente ponto, as relacionadas a seguir:

Nome ou teor do documento	Anexo identificador	Peça(s)
Edital da MIP	1	102
Estudo Técnico Preliminar (ETP)	2	93
Relatório de avaliação da MIP	2-J	51
Relatório de experimentação da MIP	2-K	52
Documentação do RFI 125/2026 (incorporada ao ETP)	2	93, p. 36-54, item 7.2.1.2
CI SUART/SUDEB 4/2026	2-R	31
Ata/reunião com a Adobe	2-R-I e 2-R-II	32-33
Comunicação Interna (CI) GECRM 5/2024	2-H	49
CI GECRM 0001/2026	2-I	50

17. Comentando alguns desses documentos, na ordem cronológica em que produzidos, sem pretensão de historiar exaustivamente o certame, vê-se inicialmente que a CI GECRM 5/2024 (peça 49), de 25/10/2024, traça um histórico dos processos de CRM (*Customer Relationship Management* ou Gestão de Relacionamento com o Cliente) caracterizando a necessidade da contratação de solução atualizada para a Caixa.

18. Por sua vez, os Anexos relativos ao edital do MIP - Chamamento 822/2024 e seus resultados (peças 51-52 e 102), compreendendo o período de 5/11 a 10/12/2024 desde a abertura do chamamento até o seu resultado, que inclui a experimentação, consignam e confirmam inclusive o caráter público e aberto do procedimento e as informações pertinentes a ele prestadas pela Caixa no subitem 'a' e 'b' do item 13 retro.

19. Relatórios da Gartner (referenciados seis vezes no ETP, à peça 93, p. 11-24) foram base do estudo prospectivo de mercado, evidenciando a Salesforce como única solução presente simultaneamente nos três grupos funcionais necessários ao projeto (*Customer Data Platforms-CDP*, *Multichannel Marketing Hubs-MMH* e *Sales Force Automation Platforms-SFA*). Observa-se que esses

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81294788.

produtos/categorias de software são oferecidos, separadamente, por vários fabricantes e fornecedores de tecnologia, sendo a Salesforce, no caso do terceiro produto citado, líder do mercado e associada ao termo com o seu Salesforce Sales Cloud. Exemplo de outra marca/fabricante de CDP, a Adobe (https://business.adobe.com/blog/basics/what-is-a-customer-data-platform), de MMH, a Braze (https://www.braze.com/pt-br/resources/reports-and-guides/gartner-magic-quadrant-2024), e de SFA, a Oracle (https://www.oracle.com/br/cx/sales/sales-force-automation/what-is-sfa/).

20. Acerca do apontamento 13.d supra, que cita outros fabricantes relevantes, a Caixa detalhou que os relatórios Gartner apontaram apenas parcial atendimento dos produtos requeridos por aquelas marcas, como segue (peça 152, p. 5):

Produto/categoria → ↓ Marca/fabricante	Cross-CRM (Customer Data Platforms)	Marketing (Multichannel Marketing Hubs)	Sales (Sales Force Automation Platforms)
Oracle	Presente	Ausente	Presente
Microsoft	Ausente	Ausente	Presente
SAP	Ausente	Presente	Presente
Zoho	Ausente	Ausente	Presente

21. Decorrido mais de um ano da CI supracitada, a CI GECRM 1/2026 (peça 50), de 26/2/2026, dirigida às áreas de soluções e arquitetura de TI, veio complementá-la e atualizá-la, suscitando resposta dessas áreas (pela CI Suart/Sudeb 4/2026, de 30/3/2026 - peça 31), em que se dá conhecimento sobre a consulta pública de 2026 (RFI), indicando os seguintes níveis de aderência nativa aos requisitos negociais e técnicos, respectivamente: SalesForce, 100% e 97%; HubSpot, 84% e 64%; e SAS, 71% e 77%. Nessa última CI, vê-se que, embora o fornecedor Adobe não tivesse apresentado toda a documentação exigida, não avançando para a experimentação, os seus altos índices de aderência informados (100% e 98%) ensejaram estudos e reunião técnica com seus representantes em 26/3/2026 (peças 32-33), tendo-se concluído pela aderência máxima de 92% dos requisitos de negócio e não os 100% informados. Assim, pelo referido documento, ratificou-se a recomendação da solução SalesForce, delineada desde 2024 (peça 31, p. 3).

22. Tais registros confirmam o alegado no subitem ‘c’ do item 13 retro. Ainda que não mencionado literalmente a RFI 125/2026 na citada CI, o ETP a cita (peça 93, p. 20 e 37), tendo o referido ETP focado mais no sucedâneo RFP (*Request for Proposal*).

23. Explica-se que, em processos de contratação envolvendo prévia consulta ao mercado sobre soluções possíveis para dada demanda, pode-se dividir tal consulta em três fases. A RFI (*Request for Information*) é a etapa inicial e exploratória, para conhecimento do mercado e das soluções existentes e mapeamento da capacidade técnica dos fornecedores; a RFP (*Request for Proposal*) é a etapa intermediária e estratégica, na qual é solicitado ao fornecedor que proponha metodologia, cronograma, escopo e valor da solução; e a RFQ (*Request for Quotation*) é a etapa final, na qual são cotados preços exatos para fechar o negócio.

24. Nesse diapasão, entende-se a predominante referência no ETP à RFP 202/2026, aberta de 6 a 17/4/2026, e não às demais etapas supracitadas (peça 93, p. 36-37), considerando que a RFI é fase preliminar e a RFQ seria a última fase que foi substituída pela licitação.

25. Na referida RFP, a solução foi nomeada para marca Salesforce e, após reiterações para apresentação e atualização de propostas, inclusive a empresas participantes de processo anterior e não respondentes no atual (Everymind, Interaxa, JFox, Zello e G&P), foram recebidas seis propostas (Deloitte, System, Orange Door, TO Brasil, Mídia Tech e HCL, sendo desconsiderada essa penúltima por não ter sido atualizada e ter desconsiderado preço listado pelo fabricante), restando cinco válidas, três propostas atualizadas em maio (Deloitte, Orange Door e HCL) e duas em abril (System e TO Brasil), que subsidiaram a precificação.

26. No referido ETP, observa-se que a Caixa ponderou em subtópicos próprios os riscos de dependência tecnológica, decorrentes do fato de a solução envolver componentes proprietários da SalesForce, e as diretrizes para mitigá-los, como manutenção de base de dados própria, adoção de

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81294788.

arquitetura em camadas separadas, uso de padrões abertos e interoperáveis, minimização de customizações e ferramenta independente de *Analytics* e *Business Intelligence*, além de mencionar ações em andamento (peça 93, p. 22-23).

27. Ilustra a consistência do ETP a sua extensão (oitenta páginas) e a sua estruturação, compreendendo quinze tópicos sobre a contratação, abordando: (1) descrição do objeto; (2) justificativa da contratação; (3) requisitos e cenários de mercado - viabilidade; (4) modelo de contratação; (5) benefícios almejados; (6) volumetria; (7) precificação; (8) requisitos de qualificação técnica; (9) justificativa da escolha da solução (que remete aos tópicos 2 e 7); (10) mapa de gerenciamento de riscos; (11) alinhamento estratégico; (12) inaplicabilidade do Acórdão 980/2023-TCU-Plenário (por se tratar de contratação de plataforma em nuvem); (13) providências prévias e futuras; (14) declaração de conformidade; e (15) 21 anexos.

28. Os documentos acima referenciados ilustram a farta documentação apresentada pela Caixa e os procedimentos adotados desde fins de 2024 na prospecção de solução que atendesse a sua necessidade de atualização de CRM de forma mais ampla e integrada, sobrevindo a solução SalesForce como a mais aderente, não deixando a Caixa de projetar medidas mitigadoras dos riscos de dependência tecnológica (item 26 supra), nem de buscar competitividade depois de definida a melhor solução de marca/fabricante (item 25 supra).

29. Considerando isso e, também, o caráter aberto e público dos procedimentos adotados, entendem-se esclarecidos o presente ponto de oitiva e, logo, **improcedentes** os questionamentos que lhe deram origem (supostos direcionamento da contratação e planejamento deficiente da contratação).

Ponto 'b' da oitiva prévia (item 23.2.b à peça 16 c/c item 11 à peça 18): exigência, sem a devida justificativa, de parceria do licitante com o fabricante como requisito de qualificação técnica (no item 8.6.4.2 do edital)

Fundamento legal/jurisprudencial: Acórdãos 920/2022-TCU-Plenário (rel. min. Vital do Rêgo), 926/2017-TCU-Plenário (rel. min. Aroldo Cedraz) e 2.938/2010-TCU Plenário (rel. min. Aroldo Cedraz)

Manifestação da UJ (peça 152, p. 7-8):

30. A Caixa argumenta que a exigência está tecnicamente justificada, é proporcional e necessária à adequada execução do contrato, em razão dos seguintes fatos:

a) a solução Salesforce foi definida como a única capaz de atender integralmente as necessidades da contratação, sendo legítimo exigir que a licitante possua efetiva vinculação com o ecossistema do fabricante;

b) a certificação e o credenciamento junto à Salesforce demonstram capacidade técnica da licitante, sua aptidão técnica para executar a solução de forma segura e sustentável durante toda a vigência contratual, com suporte técnico, atualização tecnológica e equipe treinada e certificada;

c) parte relevante do contrato depende da participação direta do fabricante, especialmente no suporte especializado, correções, atualizações tecnológicas, manutenção evolutiva e mecanismos de escalonamento e recursos exclusivos da plataforma;

d) a exigência é comparada à 'carta de solidariedade' prevista no art. 41, IV, da Lei 14.133/2021, que visa assegurar a execução contratual quando o licitante atua como revendedor ou distribuidor; a finalidade é demonstrar o compromisso formal do fabricante com o fornecimento dos recursos necessários para que a contratada cumpra suas obrigações; e

e) a comprovação da parceria com o fabricante não visa a qualquer restrição indevida, acarretando problema na competitividade, mas apenas demonstrar objetivamente a capacidade de execução do objeto e reduzir riscos operacionais relacionados à falta de suporte, atualizações ou recursos técnicos indispensáveis.

Análise:

31. Em resumo, a Caixa sustenta que a exigência de parceria/certificação junto à Salesforce não seria

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81294788.

uma barreira injustificada à competição, mas uma medida necessária para garantir que o futuro contratado tenha autorização formal do fabricante, acesso ao suporte oficial, equipe certificada e condições efetivas de executar todos os serviços previstos, considerando que a tecnologia é proprietária e depende de interação contínua com o fabricante.

32. A resposta da Caixa não enfrenta diretamente os precedentes do TCU citados na oitiva (Acórdãos 920/2022, 926/2017 e 2.938/2010) para buscar demonstrar a compatibilidade da exigência com a jurisprudência da Corte, mas foca na necessidade técnica da parceria e na mitigação dos riscos contratuais.

33. Observa-se que a jurisprudência pertinente desta Corte não oscila, tendo enunciado mais recente do que os supracitados, na mesma linha de admitir a exigência de parceria com fabricante apenas como requisito para contratação, direcionado a contratações de softwares e hardwares:

Acórdão 2.061/2023-TCU-Plenário, rel. min. Jorge Oliveira

Em licitação para aquisição de software e de hardware, a exigência, como critério de qualificação técnica, de declaração emitida pelo fabricante comprovando que o licitante está apto a comercializar, instalar, configurar e dar suporte técnico a seus produtos contraria o princípio da competitividade (art. 3º, § 1º, inciso I, da Lei 8.666/1993).

34. Considerando que o princípio da competitividade, citado no enunciado supratranscrito, é princípio basilar em qualquer licitação pública, inclusive no âmbito das estatais (art. 31 da Lei 13.303/2016), o teor do enunciado é aplicável a todos jurisdicionados do Tribunal. Com a novel Lei 14.133/2021, o Tribunal continuou a entender que, embora potencialmente restritiva, essa exigência não pode constar como critério de habilitação técnica, mas, quando justificada, pode ser requerida apenas da licitante vencedora (Acórdão 2.178/2026-TCU-Plenário, rel. min. Jhonatan de Jesus).

35. Assim, no que pese as ponderações do UJ acerca da necessidade de tal parceria para o sucesso da execução contratual, a Caixa não abordou a questão sob o enfoque do atendimento ou não à jurisprudência sedimentada desta Corte, eventualmente indicando algum prejuízo ou risco ao resultado do certame no caso do seu integral atendimento, o afastamento da jurisprudência ao caso concreto ou mesmo o seu atendimento. Diante dessa ausência, remanesce o potencial ampliativo da competitividade intentado pela jurisprudência em questão.

36. Do exposto, considera-se haver procedência nesse ponto da oitiva, mas sendo suficiente dar **ciência** pertinente à UJ.

Ponto 'c' da oitiva prévia (item 23.2.c à peça 16 c/c item 11 à peça 18): c) elementos concretos para a análise do perigo da demora e do perigo da demora reverso relativos ao certame ora em análise: c.1) informe se há, para o mesmo objeto do certame em análise, contrato ou ata de registro de preços com razoável vigência ou, no caso de contrato, que admita prorrogação, com possibilidade de atender às necessidades dos órgãos, esclarecendo, em caso afirmativo, se as condições dessa contratação seriam melhores (menor preço e atendimento satisfatório) que o que se está em vias de ser celebrado, bem como o prazo-limite de cobertura em caso de adoção dessa solução; c.2) informe se há decisão judicial ou administrativa, sem especificação de prazo, determinando a suspensão do andamento do certame ora em análise, encaminhando, em caso afirmativo, cópia do respectivo documento; c.3) informe se a contratação do serviço objeto do certame ora em análise é essencial e premente para as atividades da UJ, indicando, em caso afirmativo, o impacto de eventual deliberação do TCU que venha a determinar a suspensão dos atos relativos à mencionada licitação, remetendo a documentação comprobatória das alegações

Manifestação da UJ (peça 152, p. 8-10):

37. Em relação a eventuais contratos ou atas vigentes, a Caixa informa que, conforme registrado nos documentos de planejamento, utiliza atualmente uma solução de CRM adquirida em 2019 para orquestração de campanhas e gestão de réguas de relacionamento com clientes, solução contratada na modalidade de licenciamento perpétuo e sem contemplar atualizações tecnológicas necessárias para manutenção de aderência às práticas atuais e necessidades do cliente, sendo totalmente diferente

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81294788.

das existentes do mercado atualmente. Essa defasagem suscitou a presente contratação, implicando dizer que não há contrato ou ata vigente capaz de atender adequadamente as necessidades de negócio atuais e a postergação da substituição das plataformas traria potenciais impactos negativos de ordem operacional, financeira e reputacional.

38. Relativamente à eventual existência de decisão suspensiva do certame, a Caixa informa inexistir.

39. Quanto à relevância e urgência da contratação e impactos decorrentes de sua eventual suspensão, a Caixa expressa que o objeto licitado é essencial para o atendimento das suas necessidades institucionais, conforme fundamentado nos documentos que embasaram a demanda de negócio, e que sua suspensão frustraria a aquisição de plataforma de CRM atualizada e operando como elemento estratégico para a execução da sua política de relacionamento com clientes.

40. Apresenta tal CRM como verdadeiro ativo estratégico para personalização do relacionamento, análise de comportamento, geração de *insights* e ampliação da capacidade competitiva, com capacidade de escala (base de aproximadamente 157 milhões de clientes, 350 usuários especializados para operação do ambiente, 1.000 usuários para consumo de informações gerenciais; processamento de cerca de 15 bilhões de eventos por ano e administração de mais de 10 terabytes de dados corporativos).

41. E afirma que a atual solução tecnológica apresenta limitações relevantes de evolução, automação, integração com canais digitais, personalização e utilização de recursos avançados de inteligência artificial, gerando lacunas em relação às práticas adotadas pelas principais instituições financeiras do mercado, inviabilizando os ganhos potenciais de uma plataforma atualizada e robusta, como os advindos de campanhas personalizadas, ilustrativos de que a modernização da plataforma CRM representa não apenas uma atualização tecnológica, mas um instrumento essencial para ampliação da geração de valor, centralidade no cliente e sustentabilidade dos resultados da Caixa.

Análise:

42. As informações trazidas pela Caixa subsidiam a análise dos pontos de oitiva e, especialmente, a análise dos pressupostos do perigo da demora e do perigo da demora reverso, contribuindo para reforçar a proposta de mérito aventada.

Ponto 'd' da oitiva prévia (item 23.2.d à peça 16 c/c item 11 à peça 18): informe se há possibilidade e intenção de suspender, até a apreciação final da matéria tratada nestes autos, os atos relativos certame ora em análise, objetivando a análise, por parte da UJ, das questões tratadas nesta representação

Manifestação da UJ (peça 152, p. 10-11):

43. A Caixa repisa a essencialidade da contratação, destacando que a materialização dos benefícios projetados está diretamente associada à tempestividade da implantação da solução, considerando a necessidade de modernização do seu ecossistema tecnológico de CRM e Marketing Digital, tendo os estudos que fundamentaram a contratação estimado que o atraso na implementação representa potencial postergação de captura de resultados da ordem de R$ 1,4 milhão por dia.

44. Registra que a fase de habilitação foi concluída em 30/7/2026, tendo sido habilitada a empresa Orange Door Consultoria de Tecnologia S.A., CNPJ 15.579.575/0001-88. Na sequência, foi oportunizada a manifestação de intenção de recurso, permanecendo aberto o prazo das 16h às 16h30 do dia 31/7/2026, sem que houvesse qualquer manifestação recursal por parte das licitantes.

45. Indica que, exaurida a fase recursal, o certame seguirá para as etapas subsequentes, incluindo a homologação do resultado.

Análise:

46. As informações da Caixa sobre o caráter essencial da contratação em tela e o seu prosseguimento regular são consideradas na análise e proposição de mérito nesta instrução.

47. Anota-se que, em manifestação complementar (peças 276 e 277), a Caixa informou a homologação do certame e a contratação da empresa vencedora, Orange Door Consultoria de

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81294788.

Tecnologia S/A (15.579.575/0001-88), pelo valor global de R$ 395.789.875,75, em 2/9/2026.

48. Para efeito comparativo, a RFP 202/2026, como último procedimento consultivo de preços prévio ao certame, apresentou os seguintes valores de propostas (peça 93, p. 37), evidenciando a economicidade obtida no certame em tela:

Fornecedor proponente	Data da proposta	Valor total (R$)
Deloitte	11/5/2026	505.307.640,66
Orange Door	11/5/2026	496.501.893,84
HCL	19/5/2026	537.808.845,91
System	abril/2026	458.929.038,19
TO Brasil	abril/2026	466.509.976,96
Total com menores valores unitários	**abril e maio/2026**	**443.491.092,94**

49. Dessa forma, a consumação da contratação e os seus resultados econômicos alcançados são elementos factuais que reforçam a proposição de mérito pela procedência parcial e expedição de ciência.

Pontos da diligência (item 23.3 à peça 16 c/c item 11 à peça 18): a) documentação pertinente de planejamento do certame que inclua pesquisa de mercado, análise das alternativas tecnológicas, justificativa da inviabilidade de soluções concorrentes, motivação da solução escolhida e análise de possibilidade de flexibilização de requisitos técnicos objetivando aumentar a competitividade do mercado fornecedor, contemplando inclusive os artefatos Estudo Técnico Preliminar, Manifestação de Interesse Privado e *Request for Information*; b) demais informações que julgar necessárias; e c) designação formal de interlocutor que conheça da matéria para dirimir eventuais dúvidas, informando nome, função/cargo, e-mail e telefone de contato

Resposta da UJ (peça 152, p. 11-12):

50. A Caixa informa que a documentação referente ao planejamento do certame encontra-se consolidada no ETP (Anexo 2 e seus anexos, às peças 30-151 (ou peças 153-274) e indica como interlocutores os coordenadores identificados à peça 152, p. 11.

Análise:

51. A farta documentação apresentada pela Caixa subsidiou a análise dos pontos de oitiva acima, restando relacionar os documentos para efeito de explicitar a correspondência com as peças processuais e facilitar futuras consultas e remissões, ao tempo servindo para indicar a aposição de sigilo para algumas delas:

Quadro A - Compilação dos documentos apresentados

Nome / identificação original do documento	Peça
Resposta da Caixa à oitiva prévia e à diligência do TCU	152; 275-277
Anexo 1 – Edital de Chamamento 822/2024	102; 225
Anexo 2 - Estudo Técnico Preliminar	93; 216
Anexo 2-A – Termo de Referência	94; 217
Anexo 2-B – Qualificação Técnica	95; 218
Anexo 2-C – NT SUDEB/SUART/GECPA/GEGAT/GECRM 28/2026 – Mapa de Gerenciamento de Riscos	96; 219
Anexo 2-D – Pesquisa de mercado	72-81, 97-101, 108-111. 121-127; 195-204, 220-224, 234-237, 246-252
Anexo 2-E – RFP 202/2026 e propostas recebidas abril/2026	82-91, 103-104, 128-132; 205-214, 229-230, 253-257,
Anexo 2-F – Propostas atualizadas maio/2026	56, 92, 105, 112-116, 133-142; 179, 215, 231, 238-242, 258-267,

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81294788.

Nome / identificação original do documento	Peça
Anexo 2-G – Contratos obtidos na pesquisa	30, 48, 57-71, 143-146; 153, 171, 180-194, 268-271
Anexo 2-H – CI GECRM 5/2024	49; 172
Anexo 2-I - CI GECRM 1/26 (complemento da CI GECRM 0005/2024)	50; 173
Anexo 2-J – Relatório de avaliação do chamamento público 822/2024 - manifestação de interesse privado – MIP com experimentação	51; 174
Anexo 2-K – Relatório de avaliação do chamamento público 822/2024 - análise da etapa de experimentação das soluções aptas	52; 175
Anexo 2-L – Parecer GELOG	147; 272
Anexo 2-M – Parecer GEDEM (CONFIDENCIAL) (*)	148; 226
Anexo 2-N – NT GEPRE 7/2026 (CONFIDENCIAL) (*)	53; 176
Anexo 2-O - Parecer GETEM (CONFIDENCIAL) (*)	149; 227
Anexo 2-P – Planilha comparativo de preços	54-55; 177-178
Anexo 2-Q – Mensagem SALESFORCE – não contratação direta	117; 243
Anexo 2-R – CI SUART/SUDEB 1/2026. 4/2026 e anexos	31-33; 154-156,
Anexo 2-S – Respostas gestor do negócio (CONFIDENCIAL) (*)	118; 228
Anexo 2-T – Reserva orçamentária e GEORC	119, 150; 244, 273
Anexo 2-U - Precificação Perfis	34-47, 106-107, 120, 151; 157-170, 232-233, 245, 274

(*) Solicitada atribuição de sigilo estratégico, com base no art. 86, §§ 4º e 5º, da Lei 13.303/2016.

CONCLUSÃO

52. Diante do exposto, propõe-se o **conhecimento** da denúncia, satisfeitos os requisitos de admissibilidade constantes nos arts. 234 e 235, do Regimento Interno/TCU, e no art. 103, § 1º, da Resolução - TCU 259/2014.

53. Além disso, com relação aos pressupostos para a eventual adoção de medida cautelar, verifica-se que está afastado o perigo da demora; está configurado o perigo da demora reverso; e há parcial plausibilidade jurídica das alegações do denunciante e das verificações feitas por esta Unidade Técnica, razão pela qual cabe **indeferir a medida cautelar pleiteada**.

54. A parcial plausibilidade das alegações trazidas pelo denunciante permite, desde já, a avaliação quanto ao **mérito** da presente denúncia como **parcialmente procedente**, com **ciência** à estatal da impropriedade verificada.

55. Por fim, diante dos encaminhamentos propostos, entende-se que não haverá impacto relevante na unidade jurisdicionada e/ou na sociedade.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

56. Não houve pedidos de ingresso aos autos, de vista e/ou cópia e de sustentação oral.

57. Não há processos conexos e apensos.

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

58. Em virtude do exposto, propõe-se:

58.1. **conhecer** da denúncia, satisfeitos os requisitos de admissibilidade constantes nos arts. 234 e 235, do Regimento Interno deste Tribunal, e no art. 103, § 1º, da Resolução - TCU 259/2014;

58.2. No **mérito**, considerar a presente denúncia **parcialmente procedente**;

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81294788.

58.3. **indeferir** o pedido de concessão de medida **cautelar** formulado pelo denunciante, tendo em vista a inexistência dos elementos necessários para sua adoção;

58.4. dar **ciência** à Caixa Econômica Federal (Caixa), com fundamento no art. 9º, inciso I, da Resolução - TCU 315/2020, sobre a seguinte impropriedade/falha, identificada na Licitação Caixa 158/2026, para que sejam adotadas medidas internas com vistas à prevenção de outras ocorrências semelhantes:. exigência de parceria do licitante com o fabricante como requisito de qualificação técnica (no item 8.6.4.2 do edital), extrapolando a admissão de tal exigência dirigida ao contratado ou ao licitante vencedor, contrariando o entendimento expresso nos Acórdãos 2.178/2026-TCU-Plenário, 2.061/2023-TCU-Plenário, 920/2022-TCU-Plenário, 926/2017-TCU-Plenário, 2.938/2010-TCU-Plenário;

58.5. **informar** à Caixa e ao denunciante do acórdão que vier a ser proferido, destacando que o relatório e o voto que fundamentam a deliberação ora encaminhada, caso existentes, podem ser acessados por meio do endereço eletrônico www.tcu.gov.br/acordaos;

58.6. **levantar o sigilo** que recai sobre as peças destes autos, à exceção daquelas que contenham informação pessoal do denunciante, nos termos dos arts. 104, § 1º, e 108, parágrafo único, da Resolução-TCU 259/2014; e

58.7. **arquivar** os presentes autos, nos termos art. 169, II, do Regimento Interno/TCU."

É o relatório.

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81294788.

VOTO

Trata-se de denúncia, com pedido de medida cautelar, acerca de possíveis irregularidades na Licitação Caixa 158/2026, promovida pela Caixa Econômica Federal, destinada à contratação de solução de gestão de relacionamento com o cliente e marketing digital da marca Salesforce, pelo prazo de 36 meses, com valor estimado de R$ 412.378.037,82.

2. O denunciante alegou, em síntese, direcionamento da contratação para a marca Salesforce, falta de transparência dos estudos que justificariam a escolha da marca, além de restrição indevida à competitividade, especialmente em razão da vedação ao somatório de atestados e da exigência de parceria dos licitantes com o fabricante.

3. Após a realização de oitiva e diligência, a AudContratações propôs conhecer da denúncia, considerá-la parcialmente procedente, indeferir a medida cautelar e dar ciência à Caixa acerca da irregularidade remanescente.

4. Acompanho a proposta da unidade instrutora, sem prejuízo das considerações a seguir.

5. Ratifico a decisão, do então relator Ministro Bruno Dantas (peça 18), de conhecer da denúncia, uma vez atendidos os requisitos de admissibilidade previstos nos arts. 234 e 235 do Regimento Interno do TCU e no art. 103, § 1º.

6. Quanto à alegada indicação indevida de marca ou solução específica, cumpre destacar que o art. 47, inciso I, alínea "b", da Lei 13.303/2016 admite essa providência quando constituir a única capaz de atender ao objeto do contrato, desde que a escolha seja prévia e suficientemente motivada, em consonância com a Súmula-TCU 270.

7. No caso, a Caixa apresentou extensa documentação destinada a demonstrar que a opção pela Salesforce resultou de processo de planejamento iniciado em 2024 e desenvolvido em etapas sucessivas de prospecção, experimentação e validação. O procedimento compreendeu estudo prospectivo de mercado apoiado em relatórios da Gartner, Manifestação de Interesse Privado (MIP), mediante chamamento público e experimentação prática, posterior consulta aberta ao mercado por meio do RFI (*Request for Information*) e, por fim, solicitação de propostas mediante RFP (*Request for Proposal*), que subsidiou a precificação da contratação. Em tais procedimentos, foram avaliadas soluções dos fabricantes Salesforce, Adobe, SAS e HubSpot.

8. A prospecção também considerou soluções de fabricantes citados pelo denunciante como Microsoft Dynamics, Oracle CX, SAP Sales Cloud e Zoho CRM que foram consideradas a partir dos relatórios da Gartner utilizados no estudo de mercado. Segundo essa documentação, nenhuma dessas soluções figurava simultaneamente nos três grupos funcionais considerados essenciais à contratação: *Customer Data Platforms, Multichannel Marketing Hubs e Sales Force Automation Platforms*.

9. Em 2026, a Caixa ainda promoveu reunião técnica específica com a Adobe, no intuito de confirmar os elevados índices de aderência da solução proposta informados no RFI. Contudo, a Caixa concluiu que a aderência real da solução é de 92% dos requisitos de negócio, ao passo que a Salesforce alcançou, nas avaliações registradas, 100% de aderência negocial e 97% de aderência técnica.

10. O planejamento também enfrentou os riscos decorrentes da adoção de solução proprietária. O Estudo Técnico Preliminar (ETP) identificou a dependência tecnológica e estabeleceu medidas mitigadoras, entre as quais a manutenção de base de dados própria, a adoção de arquitetura em camadas separadas, a utilização de padrões abertos e interoperáveis, a minimização de customizações e o emprego de ferramenta independente de Analytics e Business Intelligence. Esse mesmo documento consolidou os estudos de mercado, a justificativa da solução, os requisitos técnicos, a precificação e o mapa de riscos, evidenciando que a definição da plataforma foi precedida de análise estruturada das alternativas e das consequências da escolha.

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81293680.

11. Esse conjunto de elementos afasta os indícios noticiados. A documentação apresentada evidencia que a limitação do universo competitivo não decorreu de prévia opção arbitrária pela Salesforce, mas dos requisitos técnicos e negociais identificados pela Caixa e sucessivamente confrontados com as alternativas disponíveis no mercado. Os procedimentos de prospecção foram públicos e abertos, alcançaram diferentes fabricantes e foram complementados pela avaliação de outras soluções relevantes, sem que os elementos dos autos demonstrem inadequação ou desproporcionalidade dos requisitos adotados ou falta de transparência na fase preparatória.

12. Nessas circunstâncias, não se confirmaram os indícios de direcionamento indevido e de deficiência no planejamento da contratação, mostrando-se a indicação da marca suficientemente motivada e compatível com o art. 47, inciso I, alínea "b", da Lei 13.303/2016 e com a Súmula-TCU 270.

13. A suposta irregularidade relativa à vedação ao somatório de atestados, por sua vez, já havia sido afastada pela AudContratações na instrução preliminar. Embora excepcional, essa restrição encontra respaldo na jurisprudência desta Corte, quando demonstrado que experiências fragmentadas não são aptas para comprovar a capacidade operacional requerida em razão da escala ou da complexidade do objeto licitado, conforme os Acórdãos 2.839/2025, 1.466/2025 e 1.153/2024, todos do Plenário.

14. Consoante registrado nos autos, a Caixa justificou a condição pela necessidade de comprovação de experiência consolidada em operação única, caracterizada por grande escala, elevada criticidade, integração de sistemas e processamento massivo de dados, não se mostrando suficiente, para esse fim, a soma de experiências obtidas em projetos distintos. Tais razões guardam relação objetiva com a dimensão e a complexidade do ambiente tecnológico da estatal e mostram-se suficientes para afastar a alegação de restrição desarrazoada à competitividade.

15. Subsiste, contudo, a irregularidade relativa à exigência de vínculo com o fabricante como requisito de qualificação técnica. Embora o item 8.6.4.1 do edital estabeleça que a contratada deverá possuir a qualificação de parceiro Salesforce, os itens 8.6.4.2 e 8.6.6 anteciparam essa condição para a fase de habilitação, ao exigir da licitante comprovação de parceria autorizada e vigente na data da proposta e declaração de certificação e autorização nos moldes do Anexo VIII.

16. As justificativas apresentadas pela Caixa demonstram a pertinência dessa vinculação para a execução contratual, tendo em vista que o objeto compreende serviços de suporte especializado, atualizações tecnológicas, mecanismos de escalonamento e atividades cuja execução depende da participação ou autorização do fabricante. Não comprovam, entretanto, a necessidade de que essa condição estivesse constituída já na fase de habilitação.

17. Nesse sentido, a antecipação da exigência pode vir a restringir indevidamente o universo de competidores, ao afastar empresas que, embora potencialmente aptas à execução do objeto, ainda não detivessem a condição de parceira do fabricante na data da proposta. A finalidade pretendida poderia ser preservada mediante a exigência de comprovação dessa condição pelo vencedor antes da contratação, solução que se harmoniza com a jurisprudência desta Corte, segundo a qual o credenciamento ou parceria com fabricante, quando imprescindível e devidamente motivado, deve constituir requisito técnico da contratada, e não condição de habilitação das licitantes, conforme os Acórdãos 920/2022, 2.061/2023 e 2.178/2026, todos do Plenário.

18. A irregularidade, todavia, não justifica a invalidação do certame. A licitação foi homologada e resultou na celebração, em 2/9/2026, de contrato com a empresa Orange Door Consultoria de Tecnologia S.A., pelo valor global de R$ 395.789.875,75, aproximadamente 4,02% inferior ao orçamento estimado, o que representa economia nominal de cerca de R$ 16,6 milhões.

19. Além do resultado econômico obtido, a Caixa demonstrou a relevância da contratação para a modernização de sua plataforma de relacionamento com clientes e marketing digital, bem como a inexistência de contrato vigente capaz de atender às funcionalidades e à escala atualmente requeridas.

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81293680.

Esses elementos, somados à ausência de indícios de que a exigência irregular tenha produzido prejuízo concreto à competitividade, à vantajosidade ou ao resultado do certame, evidenciam que a invalidação da licitação seria medida desproporcional aos benefícios dela esperados.

20. Nessas circunstâncias, a preservação do contrato mostra-se mais consentânea com o interesse público, sem prejuízo do reconhecimento da irregularidade e da adoção de medida destinada a evitar sua repetição. Reputo suficiente, portanto, dar ciência à Caixa acerca da impropriedade verificada, para que adote medidas internas de prevenção em futuras contratações.

21. Já o pedido de medida cautelar resta prejudicado, por perda de objeto, uma vez que sua finalidade instrumental se exaure com o julgamento definitivo do mérito da denúncia.

22. Por fim, deve ser levantado o sigilo incidente sobre as peças dos autos, ressalvados os documentos que contenham informações pessoais ou elementos capazes de identificar o denunciante.

Ante o exposto, VOTO por que o Tribunal adote o acórdão que ora submeto à apreciação deste Colegiado.

TCU, Sala das Sessões, em tagDataSessao.

Ministro RODRIGO PACHECO
Relator

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81293680.

ACÓRDÃO Nº 3023/2026 – TCU – Plenário

1. Processo nº TC 015.448/2026-6.
2. Grupo I – Classe de Assunto: VII – Denúncia.
3. Interessados/Responsáveis:
3.1. Interessado: Identidade preservada (art. 55, *caput*, da Lei 8.443/1992).
3.2. Responsável: Identidade preservada (art. 55, *caput*, da Lei 8.443/1992).
4. Unidade Jurisdicionada: Caixa Econômica Federal (CEF).
5. Relator: Ministro Rodrigo Pacheco.
6. Representante do Ministério Público: não atuou.
7. Unidade Técnica: Unidade de Auditoria Especializada em Contratações (AudContratações).
8. Representação legal: Adriana Goncalves Furtado (72106/OAB-MG), Alan Renato Braz (249898/OAB-SP) e outros, representando Caixa Econômica Federal.

9. Acórdão:

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de denúncia, com pedido de medida cautelar, acerca de possíveis irregularidades na Licitação Caixa 158/2026, promovida pela Caixa Econômica Federal, destinada à contratação, pelo prazo de 36 meses, de solução de gestão de relacionamento com o cliente e marketing digital da marca Salesforce, com valor estimado de R$ 412.378.037,82;

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em sessão do Plenário, por unanimidade, ante as razões expostas pelo Relator, em:

9.1. conhecer da denúncia, uma vez satisfeitos os requisitos de admissibilidade previstos nos arts. 234 e 235 do Regimento Interno do TCU e no art. 103, para, no mérito, considerá-la parcialmente procedente;

9.2. considerar prejudicado, por perda de objeto**,** o pedido de medida cautelar, em razão da apreciação definitiva do mérito da denúncia;

9.3. dar ciência à Caixa Econômica Federal, com fundamento no art. 9º, inciso I, da Resolução-TCU 315/2020, de que a exigência de comprovação da condição de parceiro autorizado do fabricante já na fase de habilitação, como requisito de qualificação técnica, nos termos dos itens 8.6.4.2 e 8.6.6 e do Anexo VIII do edital da Licitação Caixa 158/2026, restringiu indevidamente o universo de licitantes, porquanto deve ser exigida apenas do licitante vencedor, como condição para a celebração do contrato, quando imprescindível e devidamente justificado, consoante os entendimentos firmados nos Acórdãos 920/2022, 2.061/2023 e 2.178/2026, todos do Plenário;

9.4. encaminhar cópia desta deliberação à Caixa Econômica Federal e ao denunciante;

9.5. levantar o sigilo incidente sobre as peças destes autos, à exceção daquelas que contenham informações pessoais ou elementos capazes de identificar o denunciante, nos termos dos arts. 104, § 1º, e 108, parágrafo único, da Resolução-TCU 259/2014; e

9.6. arquivar os presentes autos, com fundamento no art. 169, inciso II, do Regimento Interno do TCU.

10. Ata n° 44/2026 – Plenário.
11. Data da Sessão: 4/11/2026 – Ordinária.
12. Código eletrônico para localização na página do TCU na Internet: AC-3023-44/26-P.

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81294405.

13. Especificação do quórum:
13.1. Ministros presentes: Jorge Oliveira (na Presidência), Walton Alencar Rodrigues, Antonio Anastasia, Jhonatan de Jesus, Odair Cunha e Rodrigo Pacheco (Relator).
13.2. Ministro-Substituto convocado: Marcos Bemquerer Costa.
13.3. Ministro-Substituto presente: Weder de Oliveira.

(Assinado Eletronicamente)
JORGE OLIVEIRA
Vice-Presidente, no exercício da Presidência

(Assinado Eletronicamente)
RODRIGO PACHECO
Relator

Fui presente:

(Assinado Eletronicamente)
CRISTINA MACHADO DA COSTA E SILVA
Procuradora-Geral

Para verificar as assinaturas, acesse www.tcu.gov.br/autenticidade e informe o código 81294405.