

COMUNICADO Nº 80/2026/CPA/UAC/DIOP

RESPOSTA À IMPUGNAÇÃO

Pregão Eletrônico nº 90011/2026

Processo SEI nº AGSUS.011115/2025-96

1) RELATÓRIO

Trata-se de impugnação apresentada por ST Serviços Empresariais Ltda., em face do Edital do Pregão Eletrônico nº 90011/2026, que tem por objeto a contratação de solução integrada de Contact Center para implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Multicanal da AgSUS. A impugnante sustenta, em síntese, que determinadas cláusulas do edital e do Termo de Referência restringem a competitividade do certame, geram insegurança jurídica e comprometem a formulação isonômica das propostas.

Recebe-se a impugnação, por tempestiva e formalmente adequada.

2) DA TEMPESTIVIDADE

O pedido de impugnação é tempestivo, tendo sido protocolizado em 22/04/2026, às 19:44 horas. Assim, conhece-se da impugnação por estar formalmente adequada.

3) DA ANÁLISE DAS RAZÕES DO IMPUGNANTE

1. Da alegação de indefinição do item 5.6 do TR sobre células de retaguarda em quaisquer localidades do território nacional

A impugnante sustenta que o item 5.6 é genérico ao prever que, a critério da contratante, poderão ser implementadas células de retaguarda em regime de alocação física na sede da Agência ou em quaisquer outras localidades do território nacional, sem definição prévia de localidade, dimensionamento da equipe ou cronograma de instalação, o que prejudicaria a previsibilidade de custos e a competitividade.

O argumento é parcialmente procedente.

De fato, o item 5.6 prevê ampla flexibilidade operacional, coerente com a natureza escalável e adaptativa da Central de Relacionamento, que deverá absorver novas demandas institucionais, diferentes públicos e arranjos operacionais ao longo da execução contratual. O próprio TR estabelece que a solução deve ser flexível, escalável e capaz de absorver novas demandas, alterações normativas e ampliação de escopo.

Contudo, a redação atual do item 5.6 pode gerar incerteza excessiva quanto ao risco logístico e aos custos de eventual mobilização física, especialmente por não fixar balizas mínimas para a ativação dessas células presenciais. Nessa medida, mostra-se recomendável o aperfeiçoamento da cláusula para explicitar que:

- a) a implementação de células presenciais ocorrerá somente mediante acionamento formal da contratante;
- b) deverá haver definição prévia do escopo, quantitativo, localidade, prazo e justificativa operacional;
- c) eventual impacto econômico-financeiro extraordinário deverá observar as regras contratuais aplicáveis.

Assim, acolhe-se parcialmente a impugnação nesse ponto, para promover ajuste redacional do item 5.6, sem afastar a possibilidade de células presenciais, mas delimitando melhor sua ativação.

2. Quanto à exigência de comprovação de capacidade para atendimento de 10% do público estimado

No que se refere ao apontamento relativo à exigência de comprovação de capacidade operacional correspondente a 10% do público estimado, equivalente a até 120.000 atendimentos mensais, reconhece-se a necessidade de aperfeiçoamento da redação do instrumento convocatório, a fim de evitar interpretações restritivas e assegurar plena aderência aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da ampla competitividade.

Após reavaliação técnica do tema, concluiu-se que a manutenção dessa exigência específica, nos moldes originalmente previstos, pode representar restrição indevida ao caráter competitivo do certame, na medida em que estabelece parâmetro quantitativo excessivamente rígido para fins de comprovação de capacidade técnica.

Dessa forma, acolhe-se a impugnação nesse ponto, informando que será suprimida do Termo de Referência a exigência de comprovação de atendimento correspondente a 10% do público estimado, promovendo-se o devido ajuste redacional no documento.

A revisão buscará compatibilizar os requisitos de habilitação técnica com a efetiva complexidade do objeto licitado, preservando a necessidade de demonstração de aptidão para execução dos serviços, mas sem impor exigência quantitativa desproporcional ou potencialmente restritiva à participação de licitantes.

3. Da alegação de imprevisibilidade dos cenários extraordinários previstos nos itens 11.6, 11.6.1 e 11.7

A impugnante sustenta que o TR transfere à contratada obrigação excessivamente aberta ao exigir capacidade técnica, operacional e estrutural para resposta emergencial em situações extraordinárias, como crises sanitárias, indisponibilidades sistêmicas, mobilizações nacionais ou aumento abrupto da demanda, sem definir balizas objetivas para tais cenários.

O argumento é parcialmente procedente.

O TR efetivamente prevê que a central deverá estar dimensionada para absorver volumetria dinâmica e variável, com sazonalidades e eventos extraordinários, e que o aumento pontual de volumetria não implicará, por si só, reprecificação automática, ficando eventual ajuste condicionado à ampliação formal da capacidade operacional por meio de USA. Essa lógica tem coerência com o modelo contratual adotado.

Ainda assim, a redação relativa aos cenários emergenciais pode ser aperfeiçoada para evitar interpretação de obrigação irrestrita e ilimitada. Diante do cenário exposto, será ajustado observando critérios técnicos..

Assim, acolhe-se parcialmente a impugnação, para aperfeiçoamento redacional dos itens já mencionados, sem suprimir a exigência de resposta a eventos extraordinários, mas delimitando sua operacionalização.

4. Da alegação de irrazoabilidade do prazo de até 24 horas para início do atendimento ativo, constante do item 13.1

A impugnante afirma que o prazo de até 24 horas para início do ativo não considera a complexidade operacional, a mobilização de equipe, a adequação tecnológica e a logística necessária, tornando imprevisível a composição da proposta. O item 13.1 do TR realmente prevê que a contratada terá até 24 horas para início do ativo.

O argumento é procedente em parte.

O estabelecimento de prazo curto para início do ativo guarda relação com a necessidade institucional de comunicações tempestivas, sobretudo em campanhas, orientações, validação de dados e comunicações sensíveis. No entanto, a cláusula, tal como redigida, é ampla e não diferencia campanhas simples de operações ativas complexas, massivas ou dependentes de preparação específica.

Assim, acolhe-se parcialmente a impugnação, para ajuste do item 13.1, a fim de tornar o prazo operacionalmente mais objetivo e compatível com a natureza da demanda.

5. Da alegação de excesso na exigência de escolaridade superior para o agente de atendimento, constante do item 26.0.1

A impugnante sustenta que a exigência de “ensino superior cursando/completo” para o perfil do agente de atendimento seria desproporcional, sob o argumento de que atividades de teleatendimento, em regra, admitiriam escolaridade de nível médio.

O argumento não merece acolhimento.

No presente caso, a exigência prevista no item 26.0.1 não se refere a atividade de teleatendimento comum, padronizada e de baixa complexidade, mas sim à atuação em uma Central de Relacionamento voltada ao acompanhamento, orientação e atendimento de públicos vinculados à Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES), bem como à gestão de programas e ações relacionados ao provimento profissional em saúde, contexto que demanda maior capacidade analítica, domínio de linguagem institucional, adequada interpretação de fluxos operacionais e normativos, além de qualificação compatível com a natureza técnica das interações.

O objeto contratado envolve atendimento multicanal, consulta e registro em sistemas, uso de CRM, análise de situações específicas dos usuários, aplicação de fluxos institucionais, tratamento de informações sensíveis, observância às normas de proteção de dados pessoais, escalonamento fundamentado de demandas e interlocução com públicos cujas solicitações frequentemente exigem compreensão qualificada de regras, vínculos, procedimentos administrativos e encaminhamentos técnicos. Não se trata, portanto, de atividade meramente repetitiva ou limitada à leitura de scripts.

Além disso, o próprio Termo de Referência estrutura a operação com base em fatores de complexidade e produtividade, associando a qualificação profissional ao nível de exigência técnica da execução. A exigência de ensino superior cursando ou completo, nesse contexto, está diretamente relacionada à necessidade de assegurar padrão de atendimento compatível com a especificidade dos públicos atendidos, com a complexidade das demandas da SGTES e com as atividades de acompanhamento e gestão do provimento, não configurando restrição indevida, mas sim requisito técnico pertinente e proporcional ao objeto contratado.

Ressalte-se, ainda, que a Administração detém discricionariedade técnica para definir os requisitos mínimos de qualificação da equipe a ser empregada na execução contratual, desde que tais exigências sejam pertinentes, motivadas e proporcionais ao objeto, como ocorre no presente caso. Aqui, a exigência não decorre de mera preferência administrativa, mas da necessidade concreta de garantir atendimento qualificado, seguro, resolutivo e aderente à natureza institucional da central.

Dessa forma, não se acolhe a impugnação nesse ponto, mantendo-se a exigência de escolaridade de nível superior cursando ou completo para o perfil de agente de atendimento previsto no item 26.0.1, por sua pertinência técnica e aderência às características e finalidades do objeto licitado.

3) DECISÃO DO PREGOEIRO

Diante do exposto, conclui-se que a impugnação apresentada por ST Serviços Empresariais Ltda. deve ser conhecida e, no mérito, acolhida parcialmente, nos seguintes termos:

Item 5.6 do TR: acolhimento parcial, para delimitação mais objetiva das condições de eventual ativação de células de

retaguarda presenciais.

Exigência de atestado vinculada à comprovação de atendimento correspondente a 10% do público estimado: acolhimento total da impugnação, com a supressão, no Termo de Referência, da exigência de comprovação de capacidade técnica nesses moldes, promovendo-se o ajuste redacional necessário para adequação dos critérios de habilitação técnica aos princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e da ampla competitividade.

Itens 11.6, 11.6.1 e 11.7: acolhimento parcial, para explicitar balizas objetivas de resposta a cenários extraordinários e sua vinculação à capacidade formalmente acionada.

Item 13.1: acolhimento parcial, para readequação do prazo de início do ativo e diferenciação entre demandas ordinárias e campanhas complexas.

Item 26.0.1: não acolhimento da impugnação, mantendo-se a exigência de escolaridade de nível superior cursando ou completo para os agentes de atendimento, em razão da especificidade técnica do objeto, da complexidade das demandas atendidas, do acompanhamento dos públicos vinculados à SGTES e das atividades relacionadas à gestão do provimento profissional em saúde.

Em razão do caráter material dos ajustes sugeridos, recomenda-se a retificação do edital e do Termo de Referência, com a subsequente republicação do instrumento convocatório e reabertura do prazo legal, a fim de resguardar a segurança jurídica, a isonomia e a competitividade do certame. As alterações são relevantes para a formulação das propostas e para a futura execução contratual.

Por fim, deve-se dar ciência da decisão à impugnante.

(assinado eletronicamente)

Sara Marília Lopes de Moura
Pregoeira



Documento assinado eletronicamente por **Sara Marília Lopes de Moura, Pregoeiro(a)**, em 27/04/2026, às 16:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.agenciasus.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0413607** e o código CRC **B14A57F5**.