

COMUNICADO Nº 81/2026/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 Speedmais Soluções Ltda., em face do Edital do Pregão Eletrônico SRP nº 90011/2026, na qual a impugnante questiona, em síntese, dois pontos do instrumento convocatório: (i) o item 6.19 do Termo de Referência, que exige da futura contratada estrutura operacional, tecnológica e de recursos humanos previamente implantada e plenamente funcional, apta a absorver desde o início da execução o volume mínimo estimado de 90.281 atendimentos mensais; e (ii) o item 28.3, que prevê que o atendimento operacional (níveis 1 e 2) e as atividades de backoffice vinculadas à gestão do contrato, se solicitados, deverão ser executados no Distrito Federal, preferencialmente em Brasília. A impugnação foi apresentada tempestivamente, dentro do prazo editalício.

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

2) DA TEMPESTIVIDADE

O pedido de impugnação é tempestivo, tendo sido protocolizado em 23/04/2026, às 19:04 horas. Assim, conhece-se da impugnação por estar formalmente adequada.

3) DA ANÁLISE DAS RAZÕES DO IMPUGNANTE

1. Quanto ao item 6.19 do TR:

A impugnante sustenta que a exigência de estrutura previamente implantada e plenamente funcional antes mesmo da assinatura do contrato restringe a competitividade e impõe ônus excessivo aos licitantes. Esse ponto dialoga diretamente com fragilidade já identificada em impugnação anterior: o TR admite inexistência de séries históricas consolidadas para o dimensionamento inicial, mas simultaneamente exige prontidão plena desde o início da execução. O item 6.19 efetivamente prevê que a contratada, no momento da assinatura do contrato, possua estrutura apta a absorver o volume mínimo estimado de 90.281 atendimentos mensais, sem período de adaptação.

A Administração tem interesse legítimo em assegurar continuidade, segurança operacional e cumprimento dos SLAs desde o início da execução. Contudo, a redação atual do item 6.19, ao exigir prontidão integral imediata em cenário de dimensionamento estimado, mostra-se excessivamente rígida e com potencial restritivo à competitividade, sobretudo quando combinada com outras exigências de implantação e localização operacional. Nessa medida, o argumento da impugnante é parcialmente procedente.

Assim, recomenda-se a revisão do item 6.19, para substituir a exigência de estrutura plenamente implantada no momento da assinatura por modelo que contemple implantação assistida, capacidade operacional inicial compatível com o plano de implantação, e expansão progressiva conforme ordens de serviço, volumetria validada e marcos de aceite, preservando a continuidade do serviço sem impor barreira desproporcional à participação. Essa solução também se harmoniza com a necessidade de saneamento já apontada em discussão anterior sobre os itens 6.19 e 6.49.

2. Quanto ao item 28.3 do TR:

O TR estabelece, no item 28.2, que a contratada poderá manter sua base operacional e infraestrutura administrativa em qualquer localidade do território nacional, desde que disponha de estrutura compatível com a volumetria contratada. Porém, o item 28.3 dispõe que o atendimento operacional (níveis 1 e 2) e as atividades de backoffice vinculadas à gestão do contrato, se solicitados, deverão ser executados no Distrito Federal, preferencialmente em Brasília, com a justificativa de promover integração institucional, facilitar o acompanhamento técnico, possibilitar visitas presenciais de fiscalização e assegurar alinhamento estratégico. O item 28.4 ainda admite modelo híbrido quando formalmente solicitado pela contratante, e o item 28.5 prevê acompanhamento técnico-operacional de forma presencial, com no mínimo uma visita mensal, e de forma remota a qualquer tempo.

A motivação do item 28.3 não é arbitrária: o objeto envolve relacionamento institucional contínuo com áreas da AgSUS e do Ministério da Saúde, acompanhamento técnico, governança contratual, fiscalização presencial e necessidade de alinhamento frequente com áreas demandantes. Portanto, não procede a afirmação de que a cláusula seria desprovida de finalidade administrativa. Há, sim, vínculo entre a exigência e a governança da execução.

Todavia, a redação atual, ao prever execução no Distrito Federal “se solicitados”, sem explicitar melhor as hipóteses, os limites e a forma de acionamento, pode gerar interpretação de obrigação ampla e potencialmente restritiva. Além disso, quando combinada com a exigência de prontidão plena do item 6.19, cria efeito prático de concentração geográfica indevidamente onerosa, o que reforça a necessidade de saneamento. Por isso, o argumento da impugnante é parcialmente procedente, não para eliminar totalmente a possibilidade de operação no Distrito Federal, mas para reformular a cláusula com maior objetividade.

A solução mais adequada é manter a possibilidade de execução presencial no Distrito Federal quando houver justificativa operacional formal da contratante, mas ajustar o item 28.3 para prever que: (a) a exigência presencial ocorrerá mediante acionamento formal e motivado; (b) poderão ser adotados modelos híbridos ou remotos, desde que atendidos os requisitos de governança, supervisão e segurança da informação; e (c) eventuais mobilizações específicas observarão o escopo contratual e o equilíbrio econômico-financeiro. Esse ajuste preserva o interesse administrativo sem configurar barreira geográfica desnecessária.

3) DECISÃO DO PREGOEIRO

Diante do exposto, a impugnação deve ser conhecida e, no mérito, acolhida parcialmente, nos seguintes termos:

1. Quanto ao item 6.19 do TR: acolhimento parcial, para revisão da exigência de estrutura plenamente implantada no momento da assinatura do contrato, substituindo-a por disciplina de implantação inicial compatível com cronograma, plano de implantação, critérios de aceite e escalonamento progressivo da capacidade operacional.
2. Quanto ao item 28.3 do TR: acolhimento parcial, para reformulação da cláusula, de modo a explicitar as hipóteses e condições de eventual execução presencial no Distrito Federal, admitindo arranjos híbridos ou remotos quando compatíveis com a governança, a supervisão contratual e a segurança da informação.

Em razão do caráter material dos ajustes, recomenda-se a retificação do edital e do Termo de Referência, com a consequente republicação do instrumento convocatório e reabertura do prazo para apresentação de propostas, garantindo ampla publicidade e preservando a competitividade do certame. Essa providência também é coerente com o histórico recente de questionamentos sobre o mesmo TR, inclusive quanto à rigidez dos itens 6.19 e 6.49.

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 17:23, 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 **0413732** e o código CRC **55A197F5**.