



Conselho Federal de Química

Plenário

Presidência

Gerência Executiva

Gerência Administrativa

Coordenação de Compras, Licitações e Contratos

CONSULTA

PROCESSO Nº 2800.00.02525.2025

Ref.: PREGÃO EDITAL Nº 90004/2026 – CFQ - ESCLARECIMENTOS

FORNECEDOR 03

PERGUNTA 1: Ao analisar o Edital e o respectivo Termo de Referência, em especial as disposições relativas aos níveis de severidade e prazos de atendimento (SLA), constatou-se que os tempos de resposta exigidos para determinados níveis de criticidade são substancialmente mais restritivos do que aqueles usualmente praticados pelo mercado e pelos modelos operacionais disponíveis para prestação do serviço objeto da contratação. Conforme previsto no Edital, os prazos de SLA demandam atendimento em regime 24x7, com tempo máximo de resposta extremamente reduzido, inclusive para níveis de severidade que, em modelos amplamente adotados, admitem prazos mais elásticos sem prejuízo à continuidade operacional do órgão. Por outro lado, os SLAs que usualmente as empresas conseguem ofertar e que refletem práticas consolidadas de mercado estabelecem tempos de resposta distintos e proporcionais à severidade do incidente, preservando a eficiência do atendimento e a racionalidade operacional. Diante desse cenário, solicita-se esclarecimento quanto à possibilidade de o órgão flexibilizar os prazos de SLA atualmente exigidos, de modo a: 1. Adequá-los às práticas de mercado, amplamente adotadas por fornecedores especializados; 2. Evitar restrição indevida à competitividade do certame, nos termos do art. 5º e do art. 11 da Lei nº 14.133/2021; e 3. Assegurar a participação do maior número possível de licitantes qualificados, sem comprometer o nível de serviço essencial esperado pela Administração. Ressalta-se que a manutenção de SLAs excessivamente restritivos pode, na prática, limitar a participação de potenciais fornecedores, afastando propostas tecnicamente viáveis e economicamente vantajosas, em afronta aos princípios da isonomia, competitividade e seleção da proposta mais vantajosa. Assim, requer-se, respeitosamente, que o órgão se manifeste quanto à possibilidade de revisão ou flexibilização dos prazos de SLA, admitindo parâmetros compatíveis com aqueles apresentados, ou, alternativamente, esclareça se serão aceitas propostas que contemplem SLAs distintos, desde que tecnicamente justificados e aderentes às necessidades do serviço.

RESPOSTA 1:

Em atenção ao questionamento apresentado, esclarecemos que os prazos de SLA definidos no Termo de Referência distinguem claramente tempo de resposta inicial e tempo de solução/restabelecimento do serviço, não sendo equivalentes. O item 4.14 do Termo de Referência estabelece o tempo máximo de resposta inicial, entendido como o prazo para início do atendimento do chamado técnico, o que inclui a análise inicial e a interação com a CONTRATANTE, não se confundindo com a resolução definitiva do incidente. Já os prazos relativos à solução ou restabelecimento dos serviços encontram-se definidos no

item 4.23, os quais apresentam prazos compatíveis com a complexidade e a criticidade de cada tipo de incidente. Dessa forma, não procede o entendimento de que o edital exige resolução de incidentes críticos em prazo exíguo, mas apenas resposta inicial tempestiva, prática amplamente adotada pelo mercado, especialmente em contratos que envolvem serviços críticos de colaboração e produtividade. Adicionalmente, os níveis de serviço definidos refletem a necessidade da Administração em assegurar a continuidade operacional dos serviços contratados, estando em conformidade com o princípio da eficiência e com as disposições da Lei nº 14.133/2021, não configurando restrição indevida à competitividade. Diante do exposto, informamos que serão mantidos os SLAs conforme estabelecidos no Termo de Referência e seus Anexos, não sendo admitidas propostas com níveis de serviço divergentes.

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

DANIELA VASCONCELOS DE OLIVEIRA

Pregoeira



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Vasconcelos de Oliveira**, **Analista**, em 19/03/2026, às 14:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfq.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0368833** e o código CRC **DBD889DC**.

Referência: Processo nº 2800.00.02525.2025

SEI nº 0368833

SCS Quadra 09, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre B, 9º andar
Brasília/DF, CEP 70.308-200
Telefone: (61) 2099-3300 - www.cfq.org.br