

ILUSTRÍSSIMA SENHORA PREGOEIRA SAMANTHA FRANTZ PSCHIEDT DA DIRETORIA EXECUTIVA DO
CONSÓRCIO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DO NORDESTE DE SANTA CATARINA – CISNORDESTE - SC

Ref.: Pregão Eletrônico, para Registro de Preços nº 04/2025
Processo Administrativo nº 7/2025/CISNORDESTE/E-CIGA
Edital nº 06/2025 – CISNORDESTE/SC

L2D TELEMEDICINA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no C.N.P.J/M.F sob o nº 26.193.419/0001-09, com sede na Avenida Francisco Matarazzo, nº 1400, sala 152-a 15º andar, Água Branca – SP, CEP: 05001-903, telefone (011) 99936-0017, endereço eletrônico: licitacoes@l2d.com.br, por intermédio do seu representante legal, vem, respeitosamente, a presença de Vossa Senhoria de forma tempestiva, com fundamento no item 17.1 alínea a do edital cominado ao art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021, interpor

RECURSO ADMINISTRATIVO COM PEDIDO DE EFEITO SUSPENSIVO

em face da decisão da Sra. Pregoeira, que desclassificou esta **RECORRENTE** e declarou vencedora a empresa **TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA**, pelas razões de fato e de direito a seguir expostas.

1. DA TEMPESTIVIDADE:

O presente recurso é tempestivo, uma vez que a opção de interposição foi registrada em 30/10/2025, e o prazo de três (03) dias úteis previsto no item 17.1, alínea “a”, do edital encerra-se em 04/11/2025, às 23h59min.

2. PRELIMINARMENTE:

Nos termos do art. 5º, incisos XXXIV, LV e LVI, da Constituição Federal, e do art. 165 da Lei nº 14.133/2021, é assegurado à Recorrente o direito de apresentar recurso, a fim de garantir o contraditório, a ampla defesa e o controle de legalidade dos atos administrativos.

A Recorrente manifesta integral respeito à atuação da Sra. Pregoeira e da Comissão Especial de Avaliação, voltando-se o presente recurso à revisão do ato administrativo de desclassificação, e a declaração da empresa **TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA**, sendo que ambos os atos padecem de ilegalidades formais e materiais, conforme demonstrado a seguir.

3. DOS FATOS

O certame teve por objeto o Registro de Preços para contratação de empresa especializada em teleatendimento 24h, com plataforma própria de videochamada, conforme Termo de Referência e Anexos do Edital.

A L2D TELEMEDICINA LTDA foi convocada a realizar a Prova de Conceito (POC) após cumprir todas as etapas anteriores. No entanto, a Recorrente foi desclassificada com fundamento no Relatório Final da Comissão Especial, sob a alegação de não atendimento a determinados requisitos.

A análise do referido Relatório, entretanto, revela interpretações subjetivas e criação de exigências não previstas no Edital, o que viola os princípios da legalidade, do julgamento objetivo e da vinculação ao instrumento convocatório.

Eis, no essencial, o relato dos fatos que motivam a interposição do presente Recurso.

4. DO EFETIVO ATENDIMENTO DOS REQUISITOS TÉCNICOS NA PROVA DE CONCEITO (POC)

A Recorrente destaca que diversos itens foram indevidamente classificados como “não atendidos” pela Comissão Especial de Avaliação, embora tenham sido demonstrados e cumpridos integralmente durante a Prova de Conceito. Conforme se expõe:

4.1. Do Primeiro Atendimento (Chat de Texto / Chatbot / Atendimento Humano)

O Edital prevê que o primeiro atendimento pode ocorrer por chat de texto, chatbot e/ou profissional humano, desde que respeitado o tempo máximo de 30 segundos. Durante a POC, o fluxo demonstrado atendeu exatamente a essa exigência, visto que:

- Ao enviar mensagens iniciais, o usuário recebeu resposta automática imediata, iniciando o atendimento conforme previsto;
- A plataforma realizou, em sequência, acolhimento por profissional qualificado, dentro do tempo exigido.

Quanto ao questionamento da Comissão sobre “não ter sido demonstrado fluxo de chat”, esclarece-se que o fluxo foi efetivamente utilizado, embora a Comissão tenha interpretado que o atendimento deveria ser exclusivamente textual, interpretação não prevista no edital, o qual admite expressamente chatbot e/ou profissional humano.

Logo, de forma incontestada o requisito foi atendido.

4.2. Dos Scripts, Protocolos e Fluxos Assistenciais

A Comissão aponta ausência de scripts completos referentes a todas as etapas do atendimento

Contudo, os scripts:

- Foram apresentados, encontram-se integrados à plataforma;
- Podem ser customizados conforme fluxos definidos pelo ente contratante;
- Atenderam às etapas demonstradas durante a POC, inclusive triagem, estratificação de risco e definição de condutas.

Exigir o mapeamento de todos os cenários clínicos configura criação de requisito novo e viola A TODAS AS LUZES o disposto no artigo 5º e o art. 18, § 2º, da Lei nº 14.133/2021.

4.3. Da Identificação dos Profissionais

A Comissão apontou que a identificação deveria estar “visível durante a videoconferência”. Todavia, o requisito editalício solicita apenas a identificação do profissional, sem definir local ou formato específico para sua exibição.

A plataforma exibe a identificação no prontuário, em conformidade plena com o edital.

Assim, a negativa da Comissão decorreu de exigência não prevista, o que torna o apontamento insubsistente e a interpretação da Comissão excedeu o texto editalício.

4.4. Da Clareza e Objetividade das Informações ao Usuário

Todas as informações transmitidas durante o acolhimento, triagem e teleconsultas:

- Foram realizadas de forma clara, objetiva e contínua;
- Seguiram fluxos construídos com base em princípios de **UX (User Experience)**, garantindo navegação intuitiva e comunicação eficiente;
- Atenderam ao requisito exatamente como redigido.

A alegação de “falta de clareza” decorre de percepção subjetiva da Comissão, o que não pode fundamentar desclassificação, já que:

A avaliação da POC é técnica e objetiva, devendo ater-se aos requisitos previstos, conforme tabela de avaliação do edital, não podendo ser pautada por interpretações pessoais.

Diante do exposto, verifica-se que a Recorrente atendeu integralmente aos requisitos técnicos exigidos na Prova de Conceito, conforme descrito no Termo de Referência e na matriz de avaliação do Edital. Ocorre que, durante a execução da POC, foram introduzidas exigências e interpretações não previstas no instrumento convocatório, resultando em critérios subjetivos que dificultaram e direcionaram a avaliação, criando distinções indevidas entre licitantes.

Tal procedimento afronta o princípio da isonomia e compromete a objetividade do julgamento, uma vez que os parâmetros avaliativos devem se limitar rigorosamente àquilo que foi previamente estabelecido no edital e em seus anexos. Assim, é inequívoco que a solução apresentada pela **L2D TELEMEDICINA LTDA** atendeu aos requisitos previstos, devendo ser reconhecida a regularidade do seu desempenho e afastados os apontamentos que contrariaram o conteúdo expresso do Termo de Referência e da própria Prova de Conceito.

5. DA DIVERGÊNCIA DA EMPRESA TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA EM RELAÇÃO AOS REQUISITOS DA PROVA DE CONCEITO

Da análise do Relatório de Avaliação da POC da empresa **TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA** elaborado pela Comissão Especial, verifica-se que a referida licitante **não apresentou o conjunto de algoritmos e protocolos clínicos exigidos pelo Termo de Referência e pela matriz de Prova de Conceito.** Consta apenas um único algoritmo, referente ao “Algoritmo de Dor nas Costas”, conforme registrado no documento analisado pela Comissão.

Contudo, a POC exigia, de forma clara e expressa, scripts e algoritmos específicos para cada uma das etapas de atendimento, abrangendo:

- Primeiro Atendimento (chat de texto, chatbot e/ou profissional humano);
- Acolhimento, Escuta Qualificada (Triage) e Classificação de Risco;
- Teleconsulta de Enfermagem;
- Teleconsulta Médica nas especialidades previstas no edital.

Entretanto, o material apresentado pela **TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA** não contempla tais etapas. Os protocolos constantes do relatório referem-se, na verdade, a processos de diagnóstico já definido (CID), os quais somente são aplicáveis após a identificação clínica do quadro, ou seja, em momento posterior à triagem. Assim, não atendem à finalidade prevista para os algoritmos pré-clínicos, essenciais para guiar o atendimento inicial, estratificação de risco e definição do diagnóstico provável — elementos expressamente exigidos na POC.

Ademais, durante a apresentação da **L2D TELEMEDICINA LTDA**, a Comissão demandou demonstrativos específicos para cada área do fluxo assistencial, mesmo quando já integrados à plataforma.

Contudo, ao avaliar a **TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA**, não aplicou essa mesma exigência, aceitando documentação parcial e insuficiente, caracterizando inconsistência no critério avaliativo.

Tal situação evidencia tratamento desigual entre os licitantes e configura violação aos princípios da isonomia e do julgamento objetivo, previstos no art. 5º, da Lei nº 14.133/2021. Portanto, não se pode admitir que uma empresa seja desclassificada por um critério técnico rigoroso, enquanto outra seja aprovada mediante exigência mais branda ou diversa daquela inicialmente definida no edital.

Assim, os elementos apresentados pela **TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA** não atendem ao conjunto de requisitos técnicos exigidos pela Prova de Conceito, ao passo que a Recorrente demonstrou integral conformidade com o Termo de Referência, conforme anteriormente exposto.

6. DA AFRONTA AO REGIME JURÍDICO-ADMINISTRATIVO E A NECESSIDADE DE RESPEITO AO EDITAL COMO LIMITADOR DA ATUAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO

O ordenamento jurídico brasileiro estabelece que as contratações públicas devem observar o regime jurídico-administrativo, estruturado sobre princípios constitucionais que orientam a atuação da Administração, garantindo a eficiência no uso dos recursos públicos, a segurança jurídica e a igualdade de condições entre os participantes do certame. Não se trata apenas de procedimento formal, mas de uma garantia à legitimidade e integridade da gestão do erário, o que assegura que a escolha da proposta vencedora corresponda ao interesse público e aos resultados planejados pelo ente contratante.

O processo licitatório, por expressa determinação do art. 37 da Constituição Federal e pela Lei nº 14.133/2021, deve ser conduzido de modo isonômico, obedecendo às condições previamente estabelecidas no Instrumento Convocatório, o qual se traduz na vontade jurídico-administrativa vinculante que orienta a Administração e os licitantes. A Administração Pública, nesse contexto, não possui liberdade para inovar, alterar critérios, criar exigências ou flexibilizar requisitos após a publicação do edital, sob pena de violação do princípio da vinculação ao instrumento convocatório, o que compromete a legalidade e a lisura do procedimento.

É justamente por esse motivo que a economicidade não pode ser dissociada da entrega do objeto conforme especificado no Termo de Referência. O ente público não pode aceitar solução inferior ao que foi planejado, tampouco exigir requisitos não previstos, pois qualquer dessas condutas desequilibra a relação concorrencial e conduz à seleção inadequada do fornecedor.

Na condução do Pregão Eletrônico, para Registro de Preços nº 04/2025 (Processo Administrativo nº 7/2025/CISNORDESTE/E-CIGA), contudo, verificam-se atos que destoam dos parâmetros legais acima delineados, como já demonstrado neste recurso, especialmente no que se refere à desclassificação da Recorrente (L2D TELEMEDICINA LTDA) e à consequente classificação da empresa TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA, não obstante esta última não ter atendido aos requisitos integrais da Prova de Conceito, conforme previsto no Termo de Referência e no próprio Edital.

Assim, passa-se à necessária demonstração da violação aos princípios que regem o julgamento.

7. DA VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA ISONOMIA, DO JULGAMENTO OBJETIVO E DA VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO

A condução da Prova de Conceito deveria obedecer aos princípios basilares que regem as contratações públicas, especialmente art. 5º, da Lei 14.133/2021:

Art. 5º Na aplicação desta Lei, serão observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, **da igualdade**, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, **da vinculação ao edital, do julgamento objetivo**, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do desenvolvimento nacional sustentável, assim como as disposições do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro).

Contudo, restou demonstrado que a Comissão Especial de Avaliação excedeu os limites da competência que lhe é atribuída, ao introduzir exigências não previstas no Edital nem no Termo de Referência, promovendo interpretações ampliativas e subjetivas dos critérios avaliativos da Prova de Conceito.

A título ilustrativo, passou a exigir que a identificação do profissional estivesse obrigatoriamente visível na interface da videoconferência, quando o Edital apenas determinava que tais informações fossem apresentadas de forma clara ao usuário, sem especificar o meio ou o formato.

Da mesma forma, interpretou de modo restritivo o requisito referente ao primeiro atendimento, impondo que a interação se desse exclusivamente por chat textual, embora o instrumento convocatório admita expressamente que esse fluxo inicial seja realizado por chatbot e/ou profissional

humano, sem qualquer hierarquização ou prioridade entre os meios. Por fim, demandou que a Recorrente apresentasse protocolos clínicos detalhados para todos os cenários de atendimento possíveis, o que não foi previsto como obrigação no Edital, que exige apenas a existência de algoritmos assistenciais aptos a orientar o acolhimento, triagem e estratificação de risco, não havendo determinação para padronização clínica exaustiva.

Tais condutas configuram criação de requisitos novos durante a execução da POC, o que é inadmissível no procedimento licitatório, por violar os princípios da vinculação ao edital, do julgamento objetivo e da isonomia, previstos no art. 5º, da Lei nº 14.133/2021.

Ao alterar o conteúdo avaliativo no curso da licitação, a Comissão desnatura o equilíbrio competitivo, compromete o critério técnico originalmente estabelecido e produz um cenário decisório incompatível com a legalidade administrativa, sendo imprescindível a correção do resultado da Prova de Conceito, com a revisão dos itens injustificadamente considerados como não atendidos.

Ao proceder dessa maneira, a Comissão Especial de Avaliação ultrapassou os limites legais que regem o julgamento das propostas, incorrendo em vícios que comprometem a validade do resultado.

Além disso, a Comissão introduziu subjetividade na análise, desconsiderando o método de avaliação objetivo originalmente estabelecido na matriz de Prova de Conceito. A avaliação técnica deve se ater exclusivamente ao que está descrito no Edital e no Termo de Referência, considerando se o requisito foi atendido ou não, sem interpretações pessoais ou preferências operacionais. Ao exigir especificidades não previstas — como forma exata de apresentação, ordem de funcionalidades ou excesso de detalhamento clínico — a Comissão substituiu critérios técnicos por juízo de valor, interferindo na previsibilidade e na segurança jurídica do procedimento.

Ainda, observa-se que tal postura comprometeu a isonomia entre os licitantes, princípio basilar das contratações públicas. Enquanto a Recorrente foi submetida a exigências rigorosas e não previstas, a empresa **TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA** teve aceitado material incompleto quanto aos algoritmos e protocolos clínicos exigidos na POC, o que resultou em tratamento desigual entre as participantes. Esse desequilíbrio viola o art. 37, caput, da Constituição Federal, que assegura igualdade de condições na disputa, bem como o art. 5º, da Lei nº 14.133/2021, que garante que nenhum licitante seja beneficiado ou prejudicado por critérios distintos daqueles previamente estabelecidos.

Assim, fica claro que a conduta adotada pela Comissão não apenas desrespeitou o conteúdo vinculante do Edital, como também comprometeu a objetividade da avaliação e a igualdade de tratamento entre os concorrentes, ocasionando um resultado incompatível com o regime jurídico-administrativo que rege as contratações públicas.

Diante do exposto, torna-se inequívoco que a desclassificação da Recorrente não decorreu de falhas técnicas ou de inadequação da solução apresentada, mas sim de interpretações subjetivas e exigências supervenientes criadas pela Comissão, as quais não encontram respaldo no Edital ou no Termo de Referência.

Do mesmo modo, a classificação da empresa **TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA**, mesmo sem ter apresentado o conjunto completo de algoritmos e protocolos clínicos exigidos, evidencia uma quebra de isonomia no julgamento, pois critérios distintos foram aplicados para empresas concorrentes em situação equivalente.

O resultado produzido pela Prova de Conceito, portanto, não traduz a realidade técnica efetivamente demonstrada, mas sim um juízo de valor dissociado dos parâmetros objetivos que deveriam orientar a avaliação. Impõe-se, assim, a nulidade parcial da avaliação, com a necessária revisão do julgamento, a fim de restaurar a legalidade, a isonomia e a seleção da proposta que efetivamente atende ao interesse público de forma mais vantajosa.

8. DO PEDIDO

Diante de todo o exposto, **REQUER** a esta Pregoeira e à Comissão Especial de Avaliação, com fundamento nos princípios da legalidade, vinculação ao instrumento convocatório, isonomia, julgamento objetivo e seleção da proposta mais vantajosa ao interesse público (arts. 5º e 11 da Lei nº 14.133/2021), o que segue:

1. Seja revista integralmente a avaliação da Prova de Conceito (POC) da Recorrente, reconhecendo-se o atendimento dos requisitos apontados indevidamente como “não atendidos”, com a atribuição da respectiva pontuação técnica prevista no Edital;

2. Seja reformada a decisão que desclassificou a Recorrente, restabelecendo sua posição no certame, com sua imediata reclassificação na ordem de classificação;
3. Seja revista a avaliação da POC da empresa **TOPMED ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA**, reconhecendo-se que não foram apresentados os algoritmos e protocolos clínicos exigidos, nos termos do Edital e Termo de Referência, procedendo-se à sua desclassificação, caso mantida a exigência aplicada à Recorrente;
4. **SUBSIDIARIAMENTE**, caso não haja reconhecimento imediato da reclassificação:
 - o Seja determinada a realização de nova Prova de Conceito, em condições igualitárias, transparentes, isonômicas e objetivas, sem exigências além das previstas nos instrumentos convocatórios.
5. Diante da plausibilidade jurídica das alegações (*fumus boni juris*) e do risco de prejuízo irreversível ao certame (*periculum in mora*), requer-se a concessão de efeito suspensivo ao presente recurso, a fim de impedir a continuidade da contratação até o julgamento definitivo deste.

Por fim, reafirma a Recorrente seu compromisso com a lisura, a transparência e a boa-fé administrativa, permanecendo à disposição para esclarecimentos técnicos.

Termos em que,

Pede deferimento.

São Paulo, 03 de novembro de 2025.

LUCAS SCHNEIDER
RG: 8079380435 SSP/RS
CPF: 009.039.400-35
SÓCIO ADMINISTRADOR