

COMUNICADO N° 45/2026/CCS/UAC/DIOP

Pregão Eletrônico n.º 90002/2026.

Objeto: contratação de **plataforma digital integrada de promoção de saúde, bem-estar e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)**, em regime de adesão sob demanda, destinada aos empregados da Sede da AgSUS e do Programa Especial de Saúde do Rio Doce, com subsídio de 100% (cem por cento) dos custos pela Agência, contemplando atividades de saúde física, saúde mental, nutrição, bem-estar, funcionalidades de gestão e analytics.

RESPOSTAS A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

I - INTRODUÇÃO

Foi recebido, na data de 03/02/2026, pedido de ESCLARECIMENTO formulado pela GBPR Participações LTDA. - Wellhub (0267609). O pedido foi recebido tempestivamente e na forma estipulada no edital, por meio do endereço eletrônico servicos.ccs@agenciasus.org.br, e encontra-se registrado nos autos para fins de transparência e controle.

II - ANÁLISE

A empresa apresenta os seguintes questionamentos:

1. Considerando o disposto no item 15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (PENALIDADES) do Edital e na CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS PENALIDADES do Anexo III - Minuta de Contrato, solicitamos os seguintes esclarecimentos:
 - 1.1. Nas penalidades previstas do Contrato disponibilizado no Edital, é possível reduzi-la para o máximo de 30%, em concordância com o § 3º do art. 156. da Lei 14.133/2021?
 - 1.2. Queiram esclarecer se, na hipótese de haver mais de uma infração, a penalidade será cobrada de forma acumulada. Se positivo, esclarecer se a multa total está limitada ao valor anual do contrato.
 - 1.3. Queiram, por gentileza, esclarecer se é possível limitar a aplicação das penalidades elencadas apenas às violações substanciais do Contrato, ou seja, aquelas violações que impedem substancialmente a execução do objeto contratual, ou que se relacionam diretamente com um elemento essencial à execução do objeto principal, privando a Contratante de obter o benefício esperado a partir da contratação.
2. Considerando o disposto no item 12. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL do Anexo I - Termo de referência e na CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO do Anexo III - Minuta de Contrato, solicitamos os seguintes esclarecimentos:
 - 2.1. Queiram esclarecer se a fiscalização não abrange informações que comprometam a confidencialidade mantida pela contratada com outros clientes;
 - 2.2. Queiram esclarecer se a fiscalização mencionada abrange acesso aos sistemas internos e instalações físicas da contratada.
 - 2.3. Queiram, por gentileza, esclarecer se a fiscalização poderá respeitar um prazo de notificação prévia de 30 (trinta) dias antes do início, sendo feita preferencialmente por escrito.
3. Considerando o disposto no item 17. RESCISÃO CONTRATUAL do Anexo I - Termo de referência e CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA RESCISÃO do Anexo III - Minuta de Contrato, solicitamos os seguintes esclarecimentos:
 - 3.1. Queiram, por gentileza, exemplificar/esclarecer o que poderá configurar inexecução parcial, nos caso do serviço objeto da contratação.
 - 3.2. Queiram, por gentileza, esclarecer se, havendo paralisação parcial dos serviços, haverá abertura de prazo para restabelecimento, ou se a rescisão ou penalidade (se aplicável) poderá se operar imediatamente.
 - 3.3. Queiram, por gentileza, esclarecer se pausas ou indisponibilidades do sistema programadas (para manutenção) configuram inexecução parcial passível de justificar a rescisão contratual antecipada.
4. Considerando o disposto na CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA do Anexo III - Minuta de Contrato, no tocante ao limite de responsabilidade civil, solicitamos os seguintes esclarecimentos:
 - 4.1. Queiram, por gentileza, esclarecer se a responsabilidade civil está condicionada aos parâmetros estabelecidos na Lei 14.133/2021 e/ou 13.303/2026, que limita a responsabilidade da contratada ao danos diretos experimentados pela Administração Pública, respeitados os direitos do contraditório e da ampla defesa;
 - 4.2. Queiram, por gentileza, esclarecer se a responsabilidade civil poderá limitar-se ao valor total do

Contrato, isto é, valor correspondente a um ano de prestação dos serviços.

5. Considerando o disposto no item 16. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS do Edital e na CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS do Anexo III - Minuta de Contrato, solicitamos o seguinte esclarecimento:

Tendo em vista que (i) os únicos dados compartilhados no âmbito do contrato são os dados pessoais dos colaboradores, utilizados pela Contratada para auferir a elegibilidade destes ao benefício; e (ii) a categoria dos dados compartilhados é determinada pela Contratada (exs.: nome, e-mail, CPF); com base na legislação de proteção de dados (LGPD), a Contratada ocupará a posição de Controlador de Dados, ao passo que o grau de instrução quanto ao tratamento dos dados pessoais recebidos da Contratante é inexistente. Por consequência, a Contratada exerce um grau substancial de autonomia no que diz respeito aos serviços e exerce controle efetivo sobre os meios e finalidades do processamento destes dados pessoais. Portanto, é a Contratada quem toma todas as decisões críticas com relação ao tratamento de dados, incluindo os padrões de segurança adequados e os locais de seus centros operacionais, decidindo, inclusive, como mencionado, quais categorias de dados pessoais coletar dos colaboradores (se nome, CPF, e-mail corporativo, entre outros), quais terceiros devem ter acesso a elas, por quanto tempo os dados pessoais devem ser retidos e quais dados devem ser excluídos, entre outras decisões.

Para ciência, esta Licitante é comprometida com as normas e os padrões de segurança de dados e possui diversas certificações e políticas, que podem ser consultadas por meio deste link: <https://security.wellhub.com/>

Diante destes fatos, por gentileza, poderiam confirmar entendimento de acordo com a previsão legislativa sobre a controladoria independente da Contratada quanto aos dados compartilhados no âmbito do contrato?

6. Considerando o disposto na CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO USO DAS MARCAS do Anexo III - Minuta de Contrato, solicitamos o seguinte esclarecimento:

Considerando que para a gestão do benefício pelo RH da CONTRATANTE será necessária a criação de página na web personalizada com o nome e logotipo da CONTRATANTE, queiram, por gentileza, esclarecer se está previamente autorizada a utilização da PI pela CONTRATADA para estes fins específicos, considerando que o uso é necessário para que a CONTRATANTE honre com as obrigações contratuais relacionadas à execução do serviço objeto da contratação.

7. Quanto às cláusulas TR 4.1.1 a) e Minuta 1.3.1 a), que exigem mecanismos de verificação de parceiros e canais de denúncia/qualidade, questiona-se: O entendimento da licitante de que o canal de suporte técnico integrado ao app, somado ao sistema de avaliação por pontuação (1 a 5 estrelas) e campo para comentários/queixas diretas sobre os locais, supre integralmente a exigência de 'canais de denúncia e registro de queixas'? Caso negativo, quais requisitos adicionais de reporte são esperados?

8. Referente à cláusula 4.1.1 c), que trata da emissão de relatórios mensais e trimestrais de usabilidade e engajamento: A contratada disponibiliza um Portal de Gestão onde a própria Administração/Contratante pode extrair, em tempo real e de forma autônoma, os dados consolidados e análises de resultados. Diante disso, entendemos que atendemos à exigência por meio da disponibilização dessa ferramenta de autoatendimento (Portal do Cliente). O entendimento está correto?

9. No que tange à cláusula 4.1.1 f), sobre a entrega de dados anonimizados e proteção contra acessos não autorizados: A plataforma oferece diferentes níveis de relatórios, conforme detalhado em nossa central de ajuda (<https://helpcenter.gympass.com/pt-br/articles/como-exportar-relatorios-da-minha-empresa>). Esclarecemos que os painéis de indicadores gerenciais operam de forma agregada e anonimizada, porém, a ferramenta permite a extração de relatórios detalhados para fins de conciliação e gestão administrativa, sempre sob rigorosas medidas de segurança e controle de acesso. Diante da disponibilidade de ambos os formatos (agregado e individualizado com segurança), entendemos que atendemos à exigência. O entendimento está correto?

10. Sobre a cláusula 4.2.2.1, itens 'a' e 'b': A licitante confirma que a solução permite o ajuste mensal do quadro de usuários e que o plano contratado pela AgSUS será 100% subsidiado, sem cobrança de coparticipação sobre o valor da mensalidade do plano base. Contudo, para garantir a melhor experiência ao empregado, a plataforma permite que o usuário, por iniciativa própria e de forma opcional, realize o upgrade para planos superiores, pagando a diferença de valores diretamente via aplicativo, sem qualquer ônus ou custo adicional à AgSUS. Diante disso, entendemos que atendemos ao item. O entendimento está correto?

11. Quanto às cláusulas 9.1 c) e k), que tratam do saneamento de não conformidades e atendimento a solicitações da fiscalização: Observa-se que o texto menciona o cumprimento de 'prazo estabelecido', sem, contudo, especificar qual seria este interstício temporal para a correção de falhas. A fim de garantir a conformidade operacional, assim, entendemos que atendemos à cláusula ao adotar os prazos padrão de nossa plataforma. O entendimento está correto?

12. No que se refere à cláusula 13.1, que elenca os meios de pagamento (Boleto, PIX ou Depósito/Transferência), a licitante informa que sua estrutura financeira está plenamente apta ao recebimento via Boleto Bancário e Transferência/TED. Considerando que o texto utiliza a conjunção alternada 'ou', entendemos que atendemos à exigência ao disponibilizar estas modalidades, ainda que não utilize o sistema PIX. O entendimento está correto?

13. Quanto à cláusula 1.3.1 c), que solicita indicadores por eixo (atividade física, nutrição, saúde mental, etc.), a licitante informa que disponibiliza em seu painel de people analytics o ranking dos 'Top 10 apps' e 'Top 10 academias' mais utilizados. Entendemos que essa métrica de volumetria dos parceiros mais engajados é suficiente para a análise de usabilidade por eixo temático, uma vez que reflete o comportamento real de consumo dos usuários. O entendimento está correto?

14. Referente à cláusula 1.3.1 d) da Minuta, que trata do apoio a campanhas de comunicação e realização de webinars: A licitante informa que disponibiliza um calendário fixo e recorrente de webinars e ações de engajamento abrangendo diversos temas de saúde e bem-estar, abertos a todos os usuários da plataforma. Diante da oferta contínua de conteúdo especializado e suporte na divulgação do benefício, entendemos que atendemos à exigência. O entendimento está correto?

15. No que concerne à Minuta 1.3.1 e) e ao requisito de ajuste mensal do número de usuários: A licitante esclarece que disponibiliza um Portal de Gestão onde a própria Contratante possui autonomia para realizar inclusões, exclusões e ajustes do número de acessos em tempo real, acompanhando a evolução do quadro de trabalhadores. Adicionalmente, confirma que a plataforma conta com recursos de acessibilidade digital. Diante da disponibilidade destas ferramentas de autogestão, entendemos que atendemos à solicitação. O entendimento está correto?

16. Por gentileza, confirmar qual a versão e se possível compartilhar link do Regulamento de compras da contratante.

III - RESPOSTA

A Equipe de Apoio ao Pregão foi acionada para responder à questão, de natureza eminentemente informativa, e manifestou-se nos seguintes termos:

1. Sanções Administrativas (Itens 1.1 a 1.3)

Resposta: As sanções administrativas do certame são regidas integralmente pelo Regulamento de Licitações e Contratos da AgSUS (Resolução CDA nº 23/2025), documento que fundamenta a governança de contratações da AgSUS. A aplicação de multas não é fixa ou limitada preventivamente a 30%, mas sim escalonada e proporcional à gravidade da infração, considerando a natureza do descumprimento, os danos causados, circunstâncias agravantes e a reincidência da contratada.

Sobre a cumulação, a penalidade é aplicada para cada fato gerador distinto, observando a razoabilidade para desestimular faltas ou reparar prejuízos, observados o contraditório e a ampla defesa.

O Art. 74 do Regulamento de Compras da AgSUS explica que as penalidades serão aplicada mediante inexecução total ou parcial do contrato. Não se trata de uma limitação arbitrária e voluntária, mas de regra estabelecida em Regulamento.

2. Gestão e Fiscalização Contratual (Itens 2.1 a 2.3)

Resposta: Quanto à gestão e fiscalização contratual, esclarece-se que a atuação da AgSUS dar-se-á estritamente sobre a execução do objeto pactuado, não abrangendo informações que comprometam a confidencialidade da contratada com terceiros ou acesso irrestrito a instalações físicas e sistemas internos alheios ao escopo do serviço. O objetivo da fiscalização é garantir o cumprimento das obrigações do Termo de Referência e da Minuta de Contrato, focando na qualidade da plataforma de bem-estar e no suporte aos empregados beneficiários.

Sobre a solicitação de notificação prévia de 30 dias, informa-se que a fiscalização é exercida de forma contínua e rotineira para assegurar a conformidade operacional. A AgSUS tem o poder-dever de acompanhar a execução contratual em tempo real, sendo a comunicação realizada de forma célere e formal sempre que houver necessidade de ajustes ou esclarecimentos.

3. Rescisão Contratual (Itens 3.1 a 3.3)

Resposta: A inexecução parcial é caracterizada pelo descumprimento de obrigações que, embora não inviabilizem o contrato por completo, prejudiquem a entrega integral dos benefícios previstos, como a indisponibilidade prolongada de um eixo específico (ex: saúde mental) ou a falha recorrente na entrega de relatórios de gestão, por exemplo.

Importa lembrar que, em toda situação de aplicação de penalidade, será garantido o direito ao contraditório, permitindo que a contratada apresente justificativas ou planos de contingência para o restabelecimento dos serviços em prazo razoável, antes da aplicação de possíveis sanções.

Quanto às manutenções do sistema, esclarece-se que paradas programadas e comunicadas com antecedência, que não excedam os níveis de serviço (SLA) aceitáveis para o mercado, não configuram inexecução contratual. A AgSUS reconhece a necessidade de atualizações tecnológicas, entendendo que indisponibilidades breves e justificadas fazem parte da operação de plataformas digitais, desde que não comprometam o acesso dos usuários de forma sistêmica ou injustificada.

4. Das obrigações da contratada (Itens 4.1 a 4.2)

Resposta: A AgSUS não integra a Administração Pública nem é Empresa Pública e, portanto não se aplicam a Lei

14.133/2021 ou a Lei 13.306/2016. O Contrato decorrente deste certame será regido pelos preceitos do Código Civil. Esclarece-se que a responsabilidade abrange a reparação de danos, causados diretamente à AgSUS ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do objeto, não se limitando exclusivamente a danos diretos se houver previsão legal ou regulamentar em contrário, assegurando-se sempre o pleno exercício do contraditório e da ampla defesa.

Quanto à limitação do valor, informa-se que a responsabilidade civil não está previamente restrita ao valor total anual do contrato. A reparação deve ser integral e proporcional ao dano efetivamente causado, seguindo as diretrizes de proporcionalidade e razoabilidade, visando a preservação do interesse público e a integridade do patrimônio da Agência.

5. Da proteção de dados pessoais

Resposta: Embora a cláusula de proteção de dados pessoais vise assegurar o estrito cumprimento da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), ela constitui uma obrigação contratual específica que vincula a execução do serviço às normas de segurança e governança da Agência. A observância das normas de proteção de dados é um requisito de conformidade indispensável, sendo a Contratada responsável por garantir que o tratamento dos dados dos empregados ocorra apenas para as finalidades previstas no objeto do contrato.

Dessa forma, a cláusula estabelece os parâmetros de responsabilidade entre as partes, definindo que a Contratada deve adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas.

6. Do uso de marcas

Resposta: Após a assinatura do contrato e mediante solicitação da contratada, a AgSUS poderá permitir a utilização de sua marca e logotipo para fins operacionais e de personalização da plataforma destinada aos beneficiários, conforme a necessidade de execução do objeto contratual. Essa autorização será restrita ao cumprimento das obrigações de comunicação e engajamento previstas no Termo de Referência.

Ressalta-se que o uso da marca da AgSUS fora deste escopo operacional, especialmente para fins de publicidade, portfólio ou propaganda da Contratada sem a devida anuência prévia e formal, permanecerá estritamente vedado, conforme estabelecido na Cláusula Décima Oitava da Minuta de Contrato. O descumprimento desta restrição sujeitará às sanções previstas no Regulamento de Licitações e Contratos da AgSUS (Resolução CDA nº 23/2025).

7. Dos mecanismos de verificação de parceiros e canais de denúncia/qualidade

Resposta: Sistemas próprios de avaliação por pontuação e suporte técnico integrados ao aplicativo poderão ser aceitos como ferramentas auxiliares de monitoramento de qualidade. Contudo, para o pleno atendimento das cláusulas TR 4.1.1 a) e Minuta 1.3.1 a), tais mecanismos devem garantir que as queixas e denúncias registradas sejam auditáveis e passíveis de extração em relatórios para a fiscalização da Agência. O entendimento da licitante está correto, desde que o fluxo de suporte contemple o registro formal de irregularidades graves ou descumprimentos éticos por parte dos parceiros, permitindo a rastreabilidade das providências adotadas pela Contratada.

8. Emissão de relatórios

Resposta: Sim, o entendimento está correto, desde que a ferramenta permita à AgSUS a extração autônoma e em tempo real de dados consolidados e análises de resultados.

9. Entrega de dados anonimizados e proteção contra acessos não autorizados

Resposta: Sim, o entendimento está correto. A oferta de diferentes níveis de relatórios, tanto agregados/anonimizados para análise gerencial, quanto detalhados para fins de conciliação e gestão atende às exigências da cláusula 4.1.1 f).

10. Upgrade para plano superior

Resposta: Sim, o entendimento está correto. Caso a eventual contratada possua planos superiores ao contratado pela AgSUS com subsídio de 100% aos seus empregados, será admitida a possibilidade de upgrade opcional custeado exclusivamente pelo empregado.

11. Saneamento de não conformidade e atendimento a solicitações da fiscalização

Resposta: O entendimento da licitante está parcialmente correto. A AgSUS reconhece a validade dos prazos padrão de saneamento da plataforma para manutenções de rotina e falhas de baixa severidade. No entanto, ressalta-se que o "prazo estabelecido" mencionado nas cláusulas 9.1 c) e k) do Termo de Referência refere-se à prerrogativa da fiscalização da Agência em definir prazos específicos para correções que impactem diretamente a continuidade do benefício ou a segurança dos dados. Nesses casos, a urgência será determinada pela natureza da não conformidade, devendo a Contratada envidar esforços para cumprir o interstício temporal demandado pela contratante.

A definição desses prazos pela AgSUS confere ao fiscal do contrato o poder-dever de exigir o saneamento de irregularidades. Assim, embora os prazos padrão da plataforma sirvam como referência técnica, eles não se sobrepõem às determinações da fiscalização em situações de contingência ou urgência administrativa, devendo as partes atuar com base na razoabilidade e na eficiência operacional.

12. Meios de pagamento

Resposta: A redação da cláusula 13.1 do Termo de Referência utiliza a conjunção alternativa "ou", o que estabelece que os meios de pagamento listados (Boleto, PIX ou Depósito/Transferência) são opções facultativas para viabilizar a transação financeira. Portanto, não há obrigatoriedade de oferta cumulativa de todos os meios mencionados.

13. Indicadores por eixo

Resposta: O ranking dos "Top 10" reflete o comportamento de consumo e é válido como um indicador complementar de engajamento. No entanto, para o pleno atendimento da cláusula 1.3.1 c) da Minuta e das especificações do Termo de Referência, a AgSUS esclarece que os indicadores não podem se restringir apenas aos parceiros mais utilizados (volumetria isolada). A plataforma deve permitir a extração de dados consolidados e a distribuição percentual por eixo temático (ex: volume total de acessos em saúde mental vs. nutrição vs. atividade física), independentemente de quais sejam os parceiros específicos. Essa visão macro por categorias é essencial para que a fiscalização da Agência avalie a eficácia da política de bem-estar em todas as suas frentes e planeje ações de saúde ocupacional direcionadas.

14. Apoio a campanhas de comunicação e realização de webinars

Resposta: A disponibilização de um calendário fixo e recorrente de webinars, aliada às ações de engajamento e ao fornecimento de materiais para a divulgação do benefício, atende parcialmente ao objetivo da cláusula 1.3.1 d), transcrita a seguir:

1.3.1 d) Apoio à Implantação e Engajamento

- Plano de implantação em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato (1);
- Treinamento e materiais de comunicação para os empregados (2);
- Apoio à realização de campanhas de comunicação, ações de engajamento e webinars (3); e
- Disponibilização de gerente de conta dedicado para apoio à gestão da parceria e na construção do calendário de ações (4).

A demanda está estruturada em quatro pontos e o serviço citado atende plenamente ao ponto 2 e parcialmente ao ponto 3. Para pleno atendimento, é necessário oferecer também o plano de implementação, eventual apoio a campanhas próprias e disponibilização de gerente dedicado para apoio à gestão da parceria.

15. Ajuste mensal do número de usuários

Resposta: Na Minuta de Contrato, 1.3.1 e) trata de acessibilidade e inclusão, referindo-se a possibilidade de inclusão de pessoas diversas, dentre elas pessoas com deficiência com diferentes necessidades e níveis de suporte. Dessa forma, para pleno atendimento, deverá o serviço prestado contar com ferramentas de acessibilidade digital e com a oferta de atividades adaptadas.

O questionamento da potencial licitante, no entanto, parece referir-se a 13.1.1 g), que trata do regime de adesão sob demanda e a viabilidade de inclusão/exclusão de usuários do benefício. Nesse caso, a oferta de uma ferramenta virtual com controle de acesso pela AgSUS, para funcionários/setores aptos e habilitados, que permita autonomia para realizar movimentações (inclusões, exclusões e ajustes) em tempo real, aliada à presença de recursos de acessibilidade digital na plataforma, atende plenamente ao disposto na Minuta e aos requisitos do Termo de Referência.

16. Da versão do Regulamento de Compras da AgSUS.

Resposta: O Regulamento de Compras e Contratações da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS é a Resolução CDA nº 23/2025, de 10 de junho de 2025.

III - CONCLUSÃO

Nada mais havendo a informar, publico este esclarecimento no Portal de Compras do Governo Federal e no sítio eletrônico da AgSUS, para ciência de todos os interessados, nos termos do princípio da publicidade.

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

JOÃO VITOR BORGES

Pregoeiro

De acordo.

DANIELA DOS SANTOS

Coordenadora
CCS/UAC/DIOP



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Dos Santos Almeida, Coordenador(a) de Contratações e Serviços Substituto(a)**, em 05/02/2026, às 15:28, 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 **0267619** e o código CRC **62BC7BF5**.

Referência: Processo nº 116/2025/UGP/DIOP

SEI nº 0267619