

COMUNICADO N° 74/2026/CPA/UAC/DIOP

RESPOSTAS A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

PROCESSO: AGSUS.011115/2025-96

LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico SRP 90011/2026

OBJETO: Registro de preço para eventual contratação de empresa especializada de solução integrada de Contact Center, compreendendo a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Multicanal (ativa e receptiva).

I - INTRODUÇÃO

A Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS (AgSUS) recebeu, em 13/04/2026, pedido de esclarecimento formulado pela empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**. O pedido foi recebido tempestivamente e na forma estipulada no edital.

II - PERGUNTAS E RESPOSTAS

Pergunta 1: Qual o histórico de atendimentos registrados em contratos anteriores?

Resposta 1: Não existem dados numéricos de atendimentos de contratos anteriores para apresentação. O que existe é uma estimativa de demanda baseada no público total de 1,2 milhão de usuários; a justificativa para essa nova contratação é justamente a inexistência de uma Central Integrada e a falta de rastreabilidade do modelo atual.

Pergunta 2: Existe mecanismo de compensação por insuficiência de demanda, considerando que a contratada deverá garantir a infraestrutura necessária para atender cerca de 32 mil chamados/mês?

Resposta 2: Não. O risco financeiro da variação de procura é gerido por reavaliações periódicas; o TR prevê que, após um período inicial de 30 dias, a AgSUS poderá ajustar (reduzir ou ampliar) o número de USAs faturadas mensalmente, adequando o desembolso à curva real de atendimentos.

Pergunta 3: A contratada será responsável pelos custos das ligações 0800?

Resposta 3: Sim. O TR define que a contratada deve fornecer a infraestrutura de telefonia (0800) e todos os custos relacionados à implantação, configuração e manutenção devem estar contemplados no preço do Setup/USA.

Pergunta 4: A contratada será responsável pelos custos de envio de mensagens via WhatsApp?

Resposta 4: Sim. O valor unitário da USA já consolida todos os custos diretos e indiretos, incluindo expressamente os sistemas de telefonia e conectividade.

Pergunta 5: O contrato poderá ser aderido por múltiplos órgãos ou será restrito à AgSUS?

Resposta 5: O contrato será restrito à AgSUS. O Termo de Referência na cláusula 39.3 estabelece explicitamente que não é prevista a adesão à Ata de Registro de Preços por outros órgãos. A minuta da Ata de Registro de Preços no item 2 reforça essa proibição em sua Cláusula Segunda.

Pergunta 6: Considerando que o objeto da contratação é mensurado por Unidade de Serviço de Atendimento (USA), caracterizando-se como prestação de serviços por resultado, sem previsão de dedicação exclusiva de mão de obra, questiona-se a adoção do mecanismo de repactuação. Qual a justificativa técnica e jurídica para sua adoção, tendo em vista que o modelo não se enquadra como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra?

Resposta 6: A adoção do mecanismo de repactuação justifica-se pela natureza da composição de custos do serviço de Contact Center, onde a mão de obra representa a parcela preponderante do preço unitário da USA. Embora o regime seja de execução indireta por preço global, a planilha de custos detalha a remuneração, encargos e benefícios dos profissionais.

Pergunta 7: Caso mantido esse entendimento, como será demonstrada a vinculação entre os custos de mão de obra e a unidade de medida (USA)?

Resposta 7: A vinculação é estabelecida por meio da Planilha de Custos e Formação de Preços (Anexo III). Nela, a licitante deve detalhar todos os componentes do custo, incluindo: composição da remuneração, encargos e benefícios (Itens 1 e 2); insumos diversos, infraestrutura e soluções (Item 3); e custos indiretos, tributos e lucro (Item 4). O valor unitário da USA é obtido pela divisão do somatório desses custos totais mensais pela quantidade estimada de USAs do grupo correspondente. Dessa forma, qualquer variação nos custos de mão de obra reflete diretamente no cálculo do valor unitário da USA.

Pergunta 8: Não seria mais adequado adotar reajuste por índice oficial (por exemplo, IPCA), conforme prática aplicável a contratos de prestação de serviços por resultado?

Resposta 8: O edital adota um modelo híbrido para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro.

III - CONCLUSÃO

As exigências constantes no edital permanecem inalteradas. Este esclarecimento será publicado no Portal de Compras do Governo Federal e no sítio eletrônico da AgSUS para ciência de todos os interessados.

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

**SARA MARILIA LOPES DE MOURA
PREGOEIRA**



Documento assinado eletronicamente por **Sara Marília Lopes de Moura, Pregoeiro(a)**, em 16/04/2026, às 15:15, 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 **0396009** e o código CRC **B8BE6AA0**.

Referência: Processo nº AGSUS.011115/2025-96

SEI nº 0396009