

AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS - AgSUS

Pregão Eletrônico SRP Nº 90011/2026 / Processo nº AGSUS.011115/2025-96

RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO - FAQ

Este documento consolida as respostas aos pedidos de esclarecimento apresentados pelos interessados em participar do certame, organizadas por temas. As respostas têm como fundamento exclusivo o Edital nº 90011/2026 e seus anexos (Termo de Referência, Modelo de Proposta e Planilha de Custos).

1. UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA)

Pergunta 1.1: O que é a Unidade de Serviço de Atendimento (USA)?

Resposta: A USA é a métrica integrada de capacidade operacional adotada para mensuração e faturamento dos serviços. Não se confunde com atendimento individual, evento isolado ou transação unitária. Consolida em valor único todos os recursos humanos, tecnológicos, logísticos e gerenciais necessários à disponibilização contínua do serviço.

Termo de Referência (Anexo I), itens 6.2 e 6.3.

Pergunta 1.2: Como é calculada uma USA?

Resposta: A USA é calculada pela fórmula: $USA = (\text{Esforço em minutos}) \times (\text{Fator de Complexidade}) \times (\text{Fator de Produtividade})$. Por exemplo, um teleatendimento ativo humano de 5 minutos, com fator de complexidade 1,0 e fator de produtividade 1,0, equivale a 5 USAs.

Termo de Referência, item 7.4.

Pergunta 1.3: Qual o catálogo oficial de serviços e respectivos tempos médios (TMA) por canal?

Resposta: O Termo de Referência apresenta o cardápio de serviços com tempos médios estimados por atividade, distribuídos da seguinte forma para ambos os grupos: Teleatendimento Receptivo Humano (telefonia) - 5,0 min; Teleatendimento Ativo Humano (telefonia) - 5,0 min; Teleatendimento por E-mail - 5,0 min; Atendimento Automatizado por IA/outras tecnologias - 1,0 min; Chatbot (WhatsApp) - 1,0 min.

Termo de Referência, itens 6.16 (Grupo 1) e 6.37 (Grupo 2).

Pergunta 1.4: O Tempo Médio Estimado por Atividade equivale ao TMA puro ou inclui tempo de ocupação?

Resposta: O Tempo Médio Estimado refere-se ao tempo de execução da atividade. Os fatores adicionais (Fator de Produtividade) é que tratam da diferença entre tempo disponível e tempo produtivo, considerando ociosidade, pausas e atividades auxiliares no atendimento síncrono receptivo.

Termo de Referência, item 7.2 e tabela do item 7.3.

Pergunta 1.5: Como será a contabilização da USA em canais assíncronos (e-mail, WhatsApp, Fala.BR)?

Resposta: Para atendimentos assíncronos receptivos, atendimentos ativos, atividades programadas e atividades automatizadas, o Fator de Produtividade aplicado é 1,00. Apenas os atendimentos síncronos receptivos utilizam fator 1,43 (decorrente da relação tempo disponível/tempo produtivo).

Termo de Referência, itens 7.2 e 7.3.

Pergunta 1.6: O atendimento via WhatsApp será classificado como síncrono ou assíncrono?

Resposta: Conforme o cardápio de serviços do Termo de Referência, o atendimento via Chatbot (WhatsApp) é classificado como atendimento automatizado, com fator de produtividade 1,00 e fator de complexidade 0,30. Já o teleatendimento por e-mail é classificado como assíncrono, com fator de produtividade 1,00.

Termo de Referência, itens 6.16 e 6.37.

Pergunta 1.7: Como será computada uma ligação curta em que o atendente resolve a demanda imediatamente?

Resposta: A USA não é computada por atendimento individual, mas pela métrica integrada (esforço × complexidade × produtividade). O faturamento mensal corresponde ao total de USAs efetivamente executadas no período, conforme volume de atendimentos concluídos e registrados no sistema da Central, com base no tempo médio definido no cardápio.

Termo de Referência, itens 6.3, 6.17 e 6.47.

Pergunta 1.8: Como a USA será contabilizada em jornadas multicanal (chatbot → humano → backoffice)?

Resposta: O sistema deverá manter visão unificada da jornada do usuário e protocolo único multicanal, evitando duplicidade. O Termo de Referência estabelece que a abertura de novos protocolos para uma mesma demanda ou a perda de histórico entre canais não será admitida, mantendo registro único e consolidado das interações.

Termo de Referência, itens 8.3.2, 10.3 e 30.2.1, alínea "d" (Protocolo Único Multicanal).

2. VOLUMETRIA, FATURAMENTO E GARANTIA DE DEMANDA

Pergunta 2.1: Os volumes informados no edital são estimativa ou garantia mínima de demanda?

Resposta: Os quantitativos são estimativas. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a AgSUS a contratar nas quantidades estimadas. Não há garantia de volume mínimo mensal contratado.

Edital, item 11.7; Ata de Registro de Preços (Anexo VIII), Cláusula Primeira, item 1.4.

Pergunta 2.2: Existe valor mínimo mensal de faturamento garantido?

Resposta: Não. O faturamento mensal será apurado com base no quantitativo efetivo de USAs executadas no período, considerando o número real de atendimentos realizados, vinculado ao volume concluído e registrado, conforme parâmetros contratuais.

Termo de Referência, itens 6.17 e 6.47.

Pergunta 2.3: Como será calculado o faturamento mensal?

Resposta: O valor mensal resulta da multiplicação do número de USAs solicitadas e validadas pela fiscalização do contrato pelo valor unitário da USA constante na proposta vencedora. O serviço de implantação é pago em parcela única.

Termo de Referência, itens 6.13 e 6.34; Edital, item 2.2.

Pergunta 2.4: Há mecanismo de compensação ou reequilíbrio se a demanda for muito inferior ao estimado?

Resposta: O Termo de Referência prevê reavaliações conjuntas após o período inicial de 30 dias e em ciclos periódicos de até 90 dias para ajustes do quantitativo de USAs, podendo haver tanto ampliação quanto redução. As alterações contratuais por desequilíbrio econômico-financeiro seguirão as regras gerais do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS.

Termo de Referência, itens 6.24, 6.43; Minuta de Contrato (Anexo IX), Cláusula Vigésima.

Pergunta 2.5: Há divergência entre os 192.600 atendimentos no Edital (item 2.2) e os 120.000 do Termo de Referência (item 11.3). Qual valor prevalece?

Resposta: As referências têm finalidades distintas: o item 11.3 do Termo de Referência refere-se ao volume médio inicial estimado de atendimentos por mês (até 120.000), enquanto os valores do item 2.2 do Edital (90.281 USAs Grupo 1 + 102.319 USAs Grupo 2 = 192.600 USAs/mês) representam o quantitativo de USAs estimadas mensalmente, que é métrica composta (esforço × complexidade × produtividade), não correspondente diretamente a quantidade de atendimentos. Para dimensionamento, devem ser utilizados os totais de USAs do Edital.

Edital, item 2.2; Termo de Referência, itens 6.16, 6.37 e 11.3.

Pergunta 2.6: O ajuste após 30 dias pode ampliar ou apenas reduzir a volumetria?

Resposta: O ajuste pode ocorrer em ambos os sentidos: redução ou ampliação do número de USAs faturadas mensalmente, conforme a curva real de atendimentos identificada ("Elasticidade Mensal").

Termo de Referência, itens 6.21, 6.22, 6.40 e 6.41.

Pergunta 2.7: Qual a justificativa para a exigência de capacidade técnica de 120.000 atendimentos/mês?

Resposta: O volume representa 10% do público-alvo de 1,2 milhão de usuários, índice estipulado como requisito mínimo de experiência para suportar a carga mensal prevista de atendimentos.

Edital, item 7.9.3; Termo de Referência, item 38.1.3.

Pergunta 2.8: Qual a verba mensal reservada para o contrato?

Resposta: O valor estimado mensal global é de R\$ 772.326,00 (Grupo 1: R\$ 362.026,81 + Grupo 2: R\$ 410.299,19), além das parcelas únicas de implantação (R\$ 47.000,00 por grupo). Valor estimado anual global dos dois grupos: R\$ 9.361.912,00.

Edital, item 2.2 (tabelas dos Grupos 1 e 2).

3. DIVISÃO DO OBJETO EM GRUPOS

Pergunta 3.1: Os Grupos 1 e 2 serão adjudicados de forma independente?

Resposta: Sim. O critério de julgamento é "MENOR PREÇO GLOBAL, POR GRUPO", o que significa que cada grupo será julgado e adjudicado separadamente.

Edital, item 1.1 (Preâmbulo) e item 5.10.

Pergunta 3.2: É permitida a participação em apenas um dos grupos?

Resposta: Sim, sendo possível disputar e vencer apenas um grupo. Para fins de apresentação das propostas e/ou lances, é obrigatório cotar todos os itens dentro de cada grupo escolhido como condição de participação.

Edital, item 6.19.

Pergunta 3.3: Empresas distintas podem vencer grupos diferentes?

Resposta: Sim. Como o critério é menor preço global por grupo, é possível que diferentes licitantes sejam vencedores em cada grupo.

Edital, item 1.1; Ata de Registro de Preços (Anexo VIII), item 11.6 do Edital.

Pergunta 3.4: Os serviços dos dois grupos podem compartilhar infraestrutura e equipe?

Resposta: O Edital não veda o compartilhamento. Contudo, o Termo de Referência exige que a CONTRATADA possua, no momento da assinatura do contrato, estrutura operacional, tecnológica e de recursos humanos previamente implantada e plenamente funcional para absorver, desde o primeiro dia, o volume mínimo estimado de cada grupo (90.281 USAs/mês para o Grupo 1 e 102.319 USAs/mês para o Grupo 2).

Termo de Referência, itens 6.19 e 6.49.

4. IMPLANTAÇÃO DA OPERAÇÃO

Pergunta 4.1: Qual o prazo máximo para implantação e início da operação?

Resposta: 60 (sessenta) dias corridos contados da assinatura do contrato. Em até 30 dias da assinatura, a CONTRATADA deverá apresentar o projeto de implantação com mão de obra, cronograma de treinamento, arquitetura tecnológica, infraestrutura operacional e plataforma de comunicação.

Termo de Referência, itens 17.2 e 17.3.

Pergunta 4.2: Quais atividades estão incluídas no escopo da implantação?

Resposta: Inclui disponibilização/instalação de toda infraestrutura física e tecnológica em nuvem (gerenciada pela CONTRATADA), recursos humanos do Contact Center, customização da plataforma, treinamento, definição da arquitetura de soluções, configuração da plataforma de comunicação (DAC, URA, gravação de voz, CRM e integrações).

Termo de Referência, item 17.1 e 17.3.

Pergunta 4.3: Como é pago o serviço de implantação?

Resposta: O custo de implantação será encaminhado junto com a proposta e pago de forma integral e única.

Edital, item 2.2; Termo de Referência, item 17.4.

Pergunta 4.4: Em caso de vencer ambos os grupos, os valores de implantação são somados ou consolidados?

Resposta: O Edital estabelece valor de implantação para cada grupo separadamente (R\$ 47.000,00 estimado por grupo). Caso uma empresa vença ambos, os valores serão somados, totalizando em parcela única, considerando que cada grupo possui sua própria estrutura operacional.

Edital, item 2.2.

Pergunta 4.5: É exigida capacidade operacional plena desde o primeiro dia de operação?

Resposta: Sim. A CONTRATADA deverá possuir, no momento da assinatura do contrato, estrutura operacional, tecnológica e de recursos humanos previamente implantada e plenamente funcional, apta a absorver desde o início o volume mínimo estimado, não sendo admitido período de adaptação que comprometa a capacidade mínima contratada.

Termo de Referência, itens 6.19 e 6.49.

Pergunta 4.6: Há previsão de curva de aprendizado para os indicadores (IQS)?

Resposta: Sim. Os primeiros 90 dias serão de estabilização e ajustes, com flexibilização das metas. A partir do 91º dia, todo o passivo de problemas deve estar solucionado. Há também previsão específica de curva de aprendizado para indicadores complementares (FCR, CES, NPS, Backlog, TMS) ao longo dos 6 primeiros meses.

Termo de Referência, itens 34.1 e 34.8.

Pergunta 4.7: Quando a CONTRATADA passa a ter direito à remuneração?

Resposta: A remuneração mensal pelos serviços de USA inicia-se com a operação da Central (após o término da implantação de até 60 dias). O valor de implantação é pago em parcela única após a conclusão dessa etapa, conforme aceite formal.

Termo de Referência, itens 9.5.6.1 e 17.4.

5. PROPOSTA DE PREÇOS E PLANILHA DE CUSTOS

Pergunta 5.1: Há modelo padrão para a planilha de custos em formato XLS?

Resposta: O Edital exige a apresentação da planilha de custos e composição de preços no formato *.XLS, conforme item 6.12.1. O modelo de estrutura está disponível no Anexo III (Planilha de Custos e Formação de Preços) do Edital.

Edital, item 6.12.1; Anexo III.

Pergunta 5.2: Será exigida memória de cálculo para comprovar exequibilidade?

Resposta: Sim. A Comissão de Seleção poderá efetuar diligência solicitando que a licitante comprove a exequibilidade da proposta. Antes de desclassificar proposta por preço manifestamente inexequível, será concedido prazo mínimo de 24 horas para apresentação da composição de custos.

Edital, itens 6.13 e 6.15.2.

Pergunta 5.3: Por que a planilha de custos pede funções (Atendente Bilíngue, Analista de Planejamento, Psicóloga, Médico, Enfermeiro) que não aparecem no item 18 do TR?

Resposta: A Planilha de Custos (Anexo III) apresenta uma estrutura referencial ampla que contempla diferentes perfis profissionais possíveis para a operação. As funções obrigatórias estão descritas nos itens 20 a 26 do Termo de Referência. O item 27 do Termo de Referência prevê expressamente que a Contratante poderá solicitar novos perfis de colaboradores conforme a necessidade operacional, mediante vinculação do fator de complexidade. A licitante deve preencher apenas as funções aplicáveis à sua proposta.

Termo de Referência, itens 20 a 27.

Pergunta 5.4: Quais premissas operacionais devem ser adotadas (TMA, ocupação, shrinkage, SLA)?

Resposta: O Termo de Referência estabelece os parâmetros mínimos: (i) Tempos médios por atividade (item 6.16/6.37); (ii) Fator de Complexidade conforme perfil profissional (item 7.1); (iii) Fator de Produtividade (item 7.3) - tempo disponível 310 min, produtividade 70% para síncronos

receptivos, resultando em 1,43; (iv) Indicadores de SLA com metas específicas (item 34.6); (v) Produtividade inicial 70% evoluindo a 85% (itens 6.26 e 6.45).

Termo de Referência, itens 6.16, 6.26, 6.37, 6.45, 7.1, 7.3 e 34.6.

Pergunta 5.5: Qual o prazo de validade da proposta?

Resposta: Mínimo de 60 (sessenta) dias contados a partir da data limite fixada para recebimento das propostas.

Edital, itens 5.8 e 6.12.4.

6. PRAZOS DA SESSÃO PÚBLICA

Pergunta 6.1: Qual o prazo para envio da proposta comercial readequada?

Resposta: Até 2 (duas) horas a contar da solicitação do Pregoeiro. O prazo pode ser prorrogado mediante solicitação fundamentada feita ao e-mail aquisicoes@agenciasus.org.br antes de findo o prazo.

Edital, itens 6.10 e 6.10.1.

Pergunta 6.2: Os documentos de habilitação são apresentados apenas pela licitante classificada em primeiro lugar?

Resposta: Sim. Após a aceitação da proposta, a Comissão de Seleção dará início à fase de habilitação da empresa licitante autora da melhor oferta.

Edital, item 6.26.

Pergunta 6.3: Qual o prazo para envio dos documentos de habilitação?

Resposta: Documentos vencidos ou ausentes no SICAF deverão ser apresentados via sistema Compras ou, na impossibilidade, enviados ao e-mail indicado no preâmbulo do edital, no prazo máximo de 2 (duas) horas após solicitação do pregoeiro.

Edital, item 7.1.7.

Pergunta 6.4: Qual o prazo para impugnação ou pedido de esclarecimentos ao Edital?

Resposta: Até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente pelo e-mail aquisicoes@agenciasus.org.br.

Edital, itens 8.1, 8.2 e 8.3.

7. LOCAL DE EXECUÇÃO E CCT DE REFERÊNCIA

Pergunta 7.1: A operação pode ser montada em qualquer cidade do Brasil?

Resposta: Sim. A CONTRATADA poderá manter sua base operacional e infraestrutura administrativa em qualquer localidade do território nacional, desde que disponha de estrutura física e tecnológica compatível com a volumetria contratada e assegure os requisitos de segurança da informação, disponibilidade, continuidade do serviço e controle de qualidade.

Termo de Referência, item 28.2.

Pergunta 7.2: A execução no Distrito Federal será obrigatória desde o início?

Resposta: Não desde o início. O Termo de Referência estabelece que o atendimento operacional (níveis 1 e 2) e as atividades de backoffice deverão ser executados no DF "se solicitados" pela Contratante. Trata-se de prerrogativa que poderá ser acionada quando houver necessidade de maior integração institucional.

Termo de Referência, item 28.3.

Pergunta 7.3: É admitido modelo híbrido ou home office?

Resposta: Sim. Poderá ser admitido modelo híbrido, quando formalmente solicitado pela CONTRATANTE, desde que não comprometa a governança, a supervisão contratual e a segurança das informações.

Termo de Referência, item 28.4.

Pergunta 7.4: Caso seja exigida operação no DF posteriormente, há reequilíbrio econômico-financeiro?

Resposta: As alterações contratuais que envolvam impacto econômico-financeiro seguirão as regras gerais do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, com a possibilidade de realinhamento de preços ou repactuação, desde que comprovado o desequilíbrio decorrente de fato superveniente.

Minuta de Contrato (Anexo IX), Cláusula Vigésima e Cláusula Décima (Repactuação).

Pergunta 7.5: Qual CCT deverá ser adotada como referência para formação de preços?

Resposta: O Edital não define CCT específica. A repactuação para reajuste em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra, vinculado à data-base da categoria profissional. Cabe à licitante adotar a CCT da localidade onde a operação será efetivamente instalada.

Termo de Referência, item 49.4 e 49.5.1; Minuta de Contrato, Cláusula Décima.

Pergunta 7.6: A AgSUS disponibilizará infraestrutura física no DF?

Resposta: Não. A CONTRATADA deverá assegurar a infraestrutura tecnológica e o suporte logístico necessários para a plena execução das atividades, inclusive em caso de células de retaguarda em alocação física na sede da Agência ou outras localidades.

Termo de Referência, item 5.6.

8. INFRAESTRUTURA E TELEFONIA

Pergunta 8.1: Quem é responsável pela infraestrutura tecnológica?

Resposta: A CONTRATADA é integralmente responsável pelo provimento, manutenção, atualização e disponibilidade da infraestrutura tecnológica em ambiente de nuvem (modelo SaaS), sem ônus adicional à CONTRATANTE. Todos os custos relacionados à implantação devem estar contemplados na proposta.

Termo de Referência, itens 8.2, 9.9.1 e 30.1.

Pergunta 8.2: A despesa com telefonia (0800, ativo, links) é da Contratada ou da Contratante?

Resposta: Todas as despesas com infraestrutura, telefonia (receptivo e ativo), links de comunicação, sistemas e demais insumos são de responsabilidade integral da CONTRATADA, devendo estar incluídas no preço proposto. O Edital prevê expressamente que no preço ofertado estão incluídos todos os custos decorrentes da operação, incluindo transporte, mão-de-obra, tributos, encargos, fretes, taxas e outras despesas necessárias à execução do objeto.

Edital, itens 5.7 e 6.12.6; Termo de Referência, item 9.9.1; Anexo III (Planilha de Custos), itens B, D do bloco "Insumos Diversos".

Pergunta 8.3: Quem é o titular do número 0800?

Resposta: O número 0800 é provido pela CONTRATADA como parte integrante da solução, sendo serviço de telefonia que pode ser subcontratado conforme item 47.1.5 do Termo de Referência (que admite subcontratação de fornecimento de número 0800 e outros serviços de telecomunicações).

Termo de Referência, itens 12.6 e 47.1.5.

Pergunta 8.4: Os custos de mensageria (SMS, WhatsApp) integram a USA ou têm tratamento específico?

Resposta: Os custos de mensageria devem estar integralmente contemplados na composição da USA. O Anexo III prevê expressamente "Despesas com APIs e WhatsApp" no bloco de Insumos Diversos.

Edital, item 5.7; Anexo III (Planilha de Custos), Insumos Diversos - item D.

Pergunta 8.5: Há exigência de tipo específico de link (L2L, IP Dedicado, VPN)?

Resposta: O Edital não impõe tipo específico de link. A CONTRATADA deve garantir conexão via TCP/IP, links redundantes, mecanismos de tolerância a falhas e melhores práticas de segurança da informação, observando os parâmetros de RTO \leq 2h e RPO \leq 1h.

Termo de Referência, itens 8.9 e 30.2.

Pergunta 8.6: Há requisito mínimo de banda ou latência para VoIP?

Resposta: O Edital não estabelece valores numéricos específicos de banda mínima ou latência máxima. Determina que a solução assegure alta disponibilidade, escalabilidade automática, redundância, balanceamento de carga e tolerância a falhas, capazes de suportar a volumetria contratada sem degradação.

Termo de Referência, item 10.2.

Pergunta 8.7: É necessária identificação tipo Bina/STIR-SHAKEN nas chamadas ativas?

Resposta: O Edital não estabelece exigência específica quanto à tecnologia STIR-SHAKEN. Para chamadas ativas, o Termo de Referência prevê o uso de número telefônico específico ou do meio de comunicação adequado, com rastreabilidade e relatórios gerenciais detalhados.

Termo de Referência, item 13.3 e 13.5.

Pergunta 8.8: Deverá ser fornecido CRM?

Resposta: Sim. A plataforma deverá possuir módulo completo de CRM/Ticketing integrado, contemplando cadastro de usuários, gestão de interações, histórico, anexos, comentários, tarefas, logs e trilha de auditoria.

Termo de Referência, itens 5.2, alínea "c", 8.6, alínea "a" e 12.3, alínea "j".

Pergunta 8.9: É admitido o uso de Inteligência Artificial?

Resposta: Sim. A solução deverá obrigatoriamente incorporar chatbots e assistentes virtuais com IA, incluindo IA generativa, para automação de respostas, triagem inicial, apoio ao atendimento humano, sugestão de respostas e análise de padrões.

Termo de Referência, itens 5.2, alínea "b", 8.5 e 12.3, alínea "e".

Pergunta 8.10: Toda a operação pode rodar em nuvem (SaaS)?

Resposta: Sim. A plataforma deverá operar integralmente em ambiente de computação em nuvem, no modelo Software as a Service (SaaS). Não será admitida solução baseada em infraestrutura local (on-premises).

Termo de Referência, item 8.2.

9. URA, CHATBOT E FLUXOS

Pergunta 9.1: Existe URA atual e ela será fornecida pela Contratante?

Resposta: Não há URA atual a ser fornecida pela Contratante. A CONTRATADA é responsável pela implantação completa da URA com linguagem natural e roteamento conforme regras definidas. Caso haja URAs ou estruturas preexistentes, a CONTRATADA realizará estudo técnico e plano de integração, sem custos adicionais.

Termo de Referência, itens 12.6.1 e 12.6.2.

Pergunta 9.2: É possível disponibilizar fluxo da URA ou do BOT atual?

Resposta: Não há volumetria histórica ou fluxos consolidados a serem fornecidos. O Termo de Referência esclarece que se trata de implantação e que o dimensionamento inicial está baseado em Capacidade Operacional Estimada, não em séries históricas. Os fluxos serão construídos pela CONTRATADA durante a fase de implantação, com validação da CONTRATANTE.

Termo de Referência, itens 6.15, 6.36, 9.5.1 e 9.5.2.

Pergunta 9.3: Qual o volume e tempo médio de chamadas na URA/BOT atual?

Resposta: Não há séries históricas disponíveis. As estimativas de distribuição por canal estão no cardápio dos itens 6.16 (Grupo 1) e 6.37 (Grupo 2): Receptivo Humano (25%), Ativo Humano (5%), E-mail (50%), IA/outras tecnologias (10%) e Chatbot WhatsApp (10%).

Termo de Referência, itens 6.15, 6.16, 6.36 e 6.37.

Pergunta 9.4: É exigida IA nos chatbots ou pode ser árvore de decisão?

Resposta: É obrigatória a incorporação de IA generativa, capaz de interagir em linguagem natural, realizar triagem inicial, classificar demandas e apoiar atendimento humano. O Termo de Referência prevê dois fatores de complexidade distintos para automação: 0,30 (regras/árvore de decisão) e 0,90 (IA), aplicáveis conforme a tecnologia utilizada.

Termo de Referência, itens 7.1 e 10.7.

Pergunta 9.5: É exigido envio de SMS/WhatsApp em lote?

Resposta: Sim. O Termo de Referência prevê expressamente envio em massa e para destinatário único, mediante solicitação formal, com mais de uma campanha simultaneamente, registros, relatórios gerenciais, confirmações de entrega e leitura.

Termo de Referência, itens 13.2, 13.4 e 13.5.

10. EQUIPE E PERFIS PROFISSIONAIS

Pergunta 10.1: Há quantitativo mínimo de pessoal ou Posições de Atendimento (PAs) por grupo?

Resposta: O Edital não estipula quantitativo fixo. O dimensionamento é responsabilidade da CONTRATADA, conforme o modelo de USA. A CONTRATADA deve apresentar, em até 30 dias da assinatura, a mão de obra (quantitativo, qualificação, currículos, escolaridade) no projeto de implantação. O modelo prevê escala 6x1 para atendentes (segunda a sábado, conforme item 28.6).

Termo de Referência, itens 17.3, alínea "a" e 28.6.

Pergunta 10.2: Os funcionários precisam ser exclusivos do contrato?

Resposta: O Edital não exige exclusividade explícita. Contudo, a CONTRATADA deve assegurar dimensionamento adequado, capacitação contínua, baixo turnover ($\leq 10\%$ ao ano) e cumprimento dos SLAs, sem que esses profissionais mantenham vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

Termo de Referência, itens 18.3 e 18.6.

Pergunta 10.3: Como será calculada a remuneração considerando complexidade x atendentes?

Resposta: O Fator de Complexidade reflete o investimento intelectual e a qualificação do profissional alocado, traduzindo-o em valor agregado ao contrato. Para o Grupo 1, o fator é 1,25 (atendente em nível superior cursando, com variáveis críticas); para o Grupo 2, o fator é 1,30. Os fatores acima de 1,30 (1,70 superior completo, 4,00 pós-graduação) aplicam-se quando a função exigir esse nível, e a CONTRATANTE pode solicitar novos perfis vinculados ao fator de complexidade.

Termo de Referência, itens 6.27, 6.46, 7.1 e 27.0.1.

Pergunta 10.4: Os perfis exigidos são apenas os listados no item 18 (Coordenador, Supervisor, Monitor, Analistas, Agente)?

Resposta: Os perfis listados nos itens 20 a 26 são obrigatórios. O item 27 prevê que a CONTRATANTE poderá solicitar novos perfis conforme necessidade operacional, mediante a vinculação do fator de complexidade correspondente. A Planilha de Custos (Anexo III) apresenta perfis adicionais como referência ampla, devendo a licitante preencher apenas os efetivamente aplicáveis.

Termo de Referência, itens 20 a 27.

11. INDICADORES, SLA E MONITORIA

Pergunta 11.1: Qual a periodicidade da apuração do nível de serviço?

Resposta: O Índice Redutor (IR) será aplicado mensalmente sobre o valor total do faturamento, com base no Índice de Qualidade do Serviço (IQS) mensal. A fiscalização poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal.

Termo de Referência, itens 34.2 e 45.16.

Pergunta 11.2: Há histórico dos últimos 6 meses dos indicadores e SLA?

Resposta: Não. Trata-se de contratação inicial sem séries históricas. Os primeiros 90 dias serão de estabilização e ajustes, com flexibilização das metas. Há previsão expressa de curva de aprendizado para os indicadores complementares (FCR, CES, NPS, Backlog, TMS) ao longo dos primeiros 6 meses.

Termo de Referência, itens 34.1 e 34.8.

Pergunta 11.3: Qual o TMA-meta para as ligações?

Resposta: Tempo Médio de Atendimento - TMA: meta de 5 minutos (acima disso é considerado insatisfatório). Tempo Médio de Espera - TME: 40 segundos. Nível de Serviço (NS): 85% das ligações atendidas em até 60s. Índice de Ligações Abandonadas (ILA): máximo de 6%.

Termo de Referência, item 34.6.

12. TREINAMENTO

Pergunta 12.1: Quem é responsável pelo treinamento inicial?

Resposta: A CONTRATADA é integralmente responsável pela capacitação dos colaboradores, inclusive treinamento inicial, e pela elaboração e atualização do material didático, com base na Base de Conhecimento da CONTRATANTE.

Termo de Referência, itens 31.1 a 31.3 e 31.10.

Pergunta 12.2: Quantos dias serão necessários para treinamento inicial?

Resposta: O cronograma estimado de formação inicial é de 38 a 46 horas, distribuídas em módulos: Institucional/SUS (4h), Políticas de Saúde (8h), Ferramentas e Sistemas (12h), Soft Skills/Humanização (4h), Segurança/LGPD (2h) e Período de Nesting (8 a 16h).

Termo de Referência, item 31.11.

Pergunta 12.3: A AgSUS treinará os multiplicadores da Contratada?

Resposta: Excepcionalmente, o Ministério da Saúde poderá utilizar instrutores próprios para ministrar treinamentos sobre seus programas, projetos, legislações e políticas, podendo ocorrer de forma remota ou presencial. Os multiplicadores e treinadores da CONTRATADA deverão realizar encontros com a equipe técnica da CONTRATANTE para alinhamento da Base de Conhecimento.

Termo de Referência, itens 31.4 e 31.8.

13. OUTRAS QUESTÕES

Pergunta 13.1: Atualmente existe uma empresa prestando esses serviços?

Resposta: O Termo de Referência caracteriza expressamente a contratação como inovadora, com inexistência de séries históricas de volumetria. O modelo atual é descrito como fragmentado, sem integração sistêmica, motivando a contratação de uma solução estruturada e unificada.

Termo de Referência, itens 4.2, 4.3, 6.15 e 6.36.

Pergunta 13.2: Há cláusula sobre local de emissão da Nota Fiscal e código ISSQN?

Resposta: O Edital não fixa local específico para emissão da NF nem define código ISSQN, cabendo à licitante adotar o regime tributário aplicável conforme sua localidade e regime fiscal. O Edital expressamente atribui a cada proponente a responsabilidade pela adoção das alíquotas correspondentes ao seu regime tributário.

Edital, item 5.7.1.

Pergunta 13.3: Como será feita a transferência do canal 136 para o atendimento?

Resposta: O Termo de Referência prevê integração com o canal 136, Fala.BR e demais canais institucionais. A integração de estruturas e fluxos existentes será realizada pela CONTRATADA sem custo adicional, mediante mapeamento de fluxos e plano de integração. Eventuais URAs ou estruturas preexistentes serão objeto de estudo técnico e plano de integração colaborativo.

Termo de Referência, itens 5.1, alínea "a", 12.6.2 e 12.7.1.

Pergunta 13.4: É possível ter acesso ao Estudo Técnico Preliminar?

Resposta: As informações pertinentes ao processo licitatório e seu fundamento técnico estão consolidadas no próprio Termo de Referência (Anexo I do Edital), em especial nos itens 4 (Fundamentação) e 5 (Detalhamento do Objeto). O processo administrativo SEI nº AGSUS.011115/2025-96 é público.

Termo de Referência, itens 4 e 5; Edital, item 17.13 (publicidade nos sites oficiais).

Pergunta 13.5: Quais formulários eletrônicos estão previstos para o portal web?

Resposta: O Edital não fixa quantitativo específico de formulários. A CONTRATADA deverá disponibilizar portal web e formulários eletrônicos integrados, com autenticação, segurança da informação e conformidade integral com a LGPD, observando criptografia, controle de acesso por perfis, autenticação multifator e trilhas de auditoria.

Termo de Referência, itens 8.3, alínea "e", 8.9 e 10.10.

Pergunta 13.6: Como será mensurado o tempo de atendimento em canais assíncronos?

Resposta: Para canais assíncronos (e-mail, formulário, etc.), o cardápio de serviços do Termo de Referência atribui tempo médio estimado por atividade (5,0 minutos para e-mail) com fator de produtividade 1,00. A apuração será feita mediante registro consolidado das interações, dentro do prazo máximo de 24 horas (TMR - Tempo Médio de Registros por Canais Digitais), com meta superior a 95%.

Termo de Referência, itens 6.16, 6.37 e 34.6 (TMR).

Pergunta 13.7: É admitida subcontratação?

Resposta: Sim, parcial, até o limite de 30% do valor total do contrato. Pode ser subcontratado, mediante autorização prévia: infraestrutura física e tecnológica, soluções SaaS específicas, serviços de telecomunicações (incluindo 0800, links, SMS), capacitação e desenvolvimentos especializados. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal.

Termo de Referência, item 47; Minuta de Contrato, Cláusula Nona.

Pergunta 13.8: Qual o regime de funcionamento (dias e horários)?

Resposta: Atendimento receptivo humano: das 08h às 18h, de segunda a sábado. Serviços digitais (URA, agentes virtuais, chatbot, e-mails, formulários, mensageria): regime 24x7 sem interrupções. Atendimento ativo: horário comercial (08h às 18h de segunda a sexta; sábados das 10h às 16h). Em emergências, pode ser estendido até 24h, mediante solicitação formal.

Termo de Referência, itens 13.1, 16.2 e 28.6.

Pergunta 13.9: Qual a garantia contratual exigida?

Resposta: 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, em uma das modalidades: caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária, a ser apresentada em até 10 (dez) dias úteis da convocação para assinatura.

Edital, item 13.1; Minuta de Contrato, Cláusula Oitava.

Pergunta 13.10: Qual a vigência da Ata de Registro de Preços e do contrato?

Resposta: A Ata de Registro de Preços terá vigência de até 12 (doze) meses, prorrogável por igual período. O contrato terá vigência de 12 meses, podendo ser prorrogado, limitada sua duração total a 10 (dez) anos, conforme o Regulamento de Compras da AgSUS.

Edital, itens 11.8 e 11.9; Termo de Referência, itens 39 e 40.