

EDITAL

Processo nº AGSUS.011115/2025-96

PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 90022/2026
Processo SEI: AGSUS.011115/2025-96
EDITAL
1. PREÂMBULO

1.1. A Agência de Apoio à Gestão do Sistema Único de Saúde - AgSUS, mediante sua Comissão de Seleção, torna pública, para conhecimento dos interessados, a instauração de REGISTRO DE PREÇOS, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, com modo de disputa **ABERTO**, com critério de julgamento de **MENOR PREÇO GLOBAL, POR GRUPO**, na forma de Execução Indireta, sob o regime de Empreitada por Preço Unitário, regido pelo Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, pela Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie. A sessão pública desta Licitação Eletrônica será realizada com a utilização de chave de acesso e senha, no endereço eletrônico, na data e horário abaixo discriminados:

DADOS GERAIS

OBJETO: Registro de Preços, em lote único, sob regime de empreitada por preço unitário e sob demanda, de solução integrada de Contact Center, contemplando a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Omnicanal, nos formatos ativo e receptivo. A solução tem por finalidade operacionalizar estratégias de atendimento, orientação, acolhimento e acompanhamento de serviços informativos e de registro e tratamento de demandas, abrangendo a gestão da força de trabalho do Sistema Único de Saúde (SUS), bem como demais públicos vinculados às políticas da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS, em articulação com o Ministério da Saúde.

Início do Acolhimento de Propostas: 28/05/2026

Limite de Acolhimento de Propostas: 15/06/2026, às 09:59h (horário de Brasília)

Abertura das Propostas: 15/06/2026, às 10:00h (horário de Brasília)

Data e hora da disputa: 15/06/2026, às 10:05h (horário de Brasília)

 Sistema Eletrônico utilizado: www.gov.br/compras

FONE: (061) 99981-0989 ou (61) 3686-4144

 E-MAIL: quisicoes@agenciasus.org.br
2. DO OBJETO

2.1. A presente licitação tem por objeto o Registro de Preços, em lote único, sob regime de empreitada por preço unitário e sob demanda, de solução integrada de Contact Center, contemplando a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Omnicanal, nos formatos ativo e receptivo. A solução tem por finalidade operacionalizar estratégias de atendimento, orientação, acolhimento e acompanhamento de serviços informativos e de registro e tratamento de demandas, abrangendo a gestão da força de trabalho do Sistema Único de Saúde (SUS), bem como demais públicos vinculados às políticas da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS, em articulação com o Ministério da Saúde, bem como condições e exigências estabelecidas neste instrumento convocatório e especificações constantes no Termo de Referência, anexo I deste Edital.

2.2. A execução do objeto observará as quantidades, características e condições descritos a seguir:

Grupo	Item	Descrição	Unidade de Medida	(A) Quantidade Estimada Mensal	(B) Valor Unitário Estimado do Item	(C) Valor Estimado Mensal	(D) Valor Estimado Anual
1	1	Contratação de solução integrada de Contact Center, compreendendo a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Multicanal (ativa e receptiva).	Unidade de Serviço de Atendimento USA	4.549.128	R\$ 2,05	R\$ 9.325.712,40	R\$ 111.908.548,80
	Item	Descrição	Unidade de Medida	Valor Total (parcela única)			Valor Total
	2	Serviços de Implantação da Operação dos Serviços	Serviço		R\$ 416.100,00		R\$ 416.100,00
VALOR TOTAL ANUAL GRUPO 1 (valor anual + serviço de implantação)						R\$ 112.324.648,80	

3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar deste certame os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da licitação e que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como

firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.5. Poderão participar pessoas jurídicas ou consórcio de pessoas jurídicas, obedecidas as disposições legais sobre a matéria, desde que haja autorização expressa no instrumento convocatório.

3.6. No caso da participação de estrangeiros, as pessoas jurídicas deverão estar legalmente autorizadas a funcionar no Brasil.

3.7. É vedada a participação nos processos de compras e contratações de:

3.7.1. Empregados da AgSUS, membros da Diretoria Executiva e dos Conselhos de Deliberação e Conselho Fiscal, ou que tenha sido demitido ou desligado no período de 01 (um) ano anterior ao processo de seleção do fornecedor;

3.7.2. Servidor público ou detentor de cargo em comissão ou função comissionada ou gratificada, no âmbito do Ministério da Saúde;

3.7.3. Parentes consanguíneos ou afins até o terceiro grau de pessoas elencadas no Item 3.7.

3.7.4. Fornecedores que empreguem familiares de funcionário da AgSUS, que exerça cargo de direção na agência, ou cujas atribuições estejam relacionadas à área responsável pela contratação;

3.7.5. Fornecedores ou empresa apenados com suspensão ou impedimento do direito de contratar pela AgSUS, bem como no âmbito da Administração Pública;

3.7.6. Fornecedores proibidos ou impedidos de celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

3.7.7. Fornecedores estrangeiros que não tenha representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

3.7.8. Fornecedores que estejam em processo de falência, concurso de credores, insolvência, em processo de dissolução ou liquidação. As empresas em regime de recuperação judicial ou extrajudicial poderão participar do certame, desde que apresentem o Plano de Recuperação homologado em juízo e certidão emitida pelo juízo competente que ateste a sua viabilidade econômica e capacidade de contratar com entidades da iniciativa pública ou privada.

3.7.9. Fornecedores que empreguem menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou que empregue menor de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo menor a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz; e

3.7.10. Fornecedores que apresentem risco à imagem e integridade da AgSUS, conforme estabelecido nas normas de integridade.

3.8. **Da participação em consórcio e das vedações de participação**

3.8.1. Será permitida a participação de empresas organizadas sob a forma de consórcio, limitado a até a 2 (duas) pessoas jurídicas, desde que haja indicação expressa da empresa líder, responsabilidade solidária das consorciadas, definição das parcelas de execução sob responsabilidade de cada integrante e comprovação conjunta da capacidade exigida para o item pretendido, considerando a complexidade, a abrangência operacional e a multidisciplinaridade dos serviços objeto da presente contratação, que envolvem a implantação, operação e manutenção de solução integrada de Contact Center omnicanal.

3.8.2. A admissão de consórcios tem por finalidade ampliar a competitividade do certame, possibilitar a conjugação de expertises complementares e viabilizar a participação de empresas com diferentes especializações técnicas, tais como tecnologia da informação, telecomunicações, gestão de atendimento e operação de centrais de relacionamento, assegurando, assim, maior capacidade de entrega e aderência às necessidades do Contratante.

3.8.3. As empresas consorciadas deverão apresentar, no momento da habilitação, compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito por todas as integrantes, contendo a indicação da empresa líder, que será a responsável pela representação do consórcio perante a AgSUS, bem como pela coordenação das atividades e pelo cumprimento das obrigações contratuais.

3.8.4. As consorciadas responderão solidariamente pelas obrigações decorrentes da execução do contrato, nos termos da legislação aplicável, sendo vedada a participação de uma mesma empresa em mais de um consórcio ou, simultaneamente, de forma isolada e em consórcio no presente certame.

3.8.5. Visando assegurar a governança, a responsabilidade técnica e a efetiva capacidade operacional, o consórcio observará o limite máximo de empresas integrantes estipulado no subitem 3.8.1, aplicando-se, para fins de qualificação, os percentuais mínimos de participação e de execução estabelecidos neste Edital.

3.8.6. A comprovação dos requisitos de habilitação técnica e econômico-financeira poderá ser realizada de forma conjunta pelas empresas consorciadas, observadas as regras e limites definidos no edital, garantindo-se que o somatório das capacidades individuais seja suficiente para o atendimento integral das exigências do objeto contratual.

4. **DO CREDENCIAMENTO**

4.1. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no sítio eletrônico www.gov.br/compras.

4.2. Compete exclusivamente ao interessado providenciar o credenciamento junto ao provedor do sistema, até o

dia anterior da realização da sessão.

4.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal do proponente ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes a esta licitação eletrônica.

4.4. O uso da senha de acesso pelo proponente é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à AgSUS qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros, cabendo ao proponente comunicar formalmente ao provedor do sistema qualquer irregularidade quanto seu uso.

5. DA PROPOSTA

5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

5.2. A proposta **inicial** do proponente deverá conter o **valor estimado unitário, mensal e anual da USA e o valor integral dos serviços de implantação da operação dos serviços (item 23 do termo de referência)** em moeda nacional vigente, sem ressalvas, entrelinhas, emendas, rasuras ou borrão, e deve ser isenta de informações que identifiquem o licitante, sob pena de desclassificação;

5.3. A execução do objeto dar-se-á sob o regime de demanda, não havendo obrigatoriedade de contratação da totalidade dos quantitativos estimados, os quais possuem caráter meramente referencial para fins de planejamento e proposta de preços. A remuneração da Contratada dar-se-á exclusivamente sobre os serviços efetivamente solicitados, autorizados e executados via Ordem de Serviço, ressalvada a garantia de faturamento mínimo prevista no item 5.4 para o Período de Estabilização (primeiros 90 dias de operação de cada segmento).

5.4. Durante os primeiros 90 (noventa) dias corridos contados do início da operação de cada Segmento de Atendimento a ser implantado ("Período de Estabilização"), fica assegurado à CONTRATADA o faturamento mensal correspondente ao volume estimado de USAs mensais da 1ª Ordem de serviços a ser emitida.

5.5. O faturamento dos primeiros 90 dias será realizado de acordo com a descrição do VME presente no item 9, desde que a CONTRATADA comprove: (i) disponibilidade operacional da estrutura dimensionada para a capacidade mínima estimada; (ii) cumprimento dos SLAs de disponibilidade; e (iii) apresentação do relatório mensal de volumetria executada.

5.6. O pagamento do faturamento nos primeiros 90 (noventa) dias após a implantação da operação tem por finalidade exclusiva mitigar o risco pré-contratual de subdimensionamento ou superdimensionamento, assegurando o equilíbrio econômico-financeiro da proposta diante da ausência de séries históricas consolidadas de volumetria e da adoção de estimativa inicial por Capacidade Operacional Estimada.

5.7. Encerrado o Período de Estabilização, o faturamento retorna ao modelo de USAs efetivamente solicitadas e validadas, através de OS's calculadas dinamicamente conforme metodologia de apuração e VME, nos termos constantes do Termo de Referência. O faturamento garantido dos primeiros 90 dias não se aplica às prorrogações contratuais.

5.8. O faturamento garantido dos primeiros 90 dias não constitui garantia de quantidade mínima, tratando-se de mecanismo de gestão de risco operacional limitado ao Período de Estabilização.

5.9. Após o período inicial de 30 (trinta) dias de operação, a CONTRATANTE e a CONTRATADA realizarão uma análise conjunta dos relatórios de tráfego e do estudo de volumetria consolidado durante este intervalo, com o objetivo de readequar o quantitativo de Unidades de Serviço de Atendimento. Este ajuste visa converter a estimativa inicial em uma estrutura de prontidão técnica baseada em dados reais de demanda, estabelecendo um padrão de volumetria que garanta a segurança operacional da central e a estabilidade das equipes. A definição deste novo patamar de USAs permitirá o equilíbrio entre a eficiência dos custos e a manutenção dos níveis de serviço (SLAs), assegurando que a capacidade instalada seja permanentemente compatível com o fluxo de interações identificado no suporte ao Provimento Médico. Após essa primeira avaliação, as reavaliações subsequentes deverão ocorrer em ciclos periódicos de até 60 (sessenta) dias, ou em prazo inferior, caso haja variações relevantes de volumetria, sazonalidade operacional ou mudanças estratégicas que impactem diretamente a capacidade de atendimento da Central.

5.10. Após o período de estabilização, a Contratante limitará a ativação e a disponibilidade das Unidades de Serviço de Atendimento à estrita disponibilidade de seu orçamento financeiro anual, reservando-se o direito de ajustar o quantitativo de unidades autorizadas em conformidade com o cronograma de desembolso e as prioridades institucionais. Para assegurar a sustentabilidade dessa gestão, a Contratante poderá adotar, a qualquer tempo, medidas para a implementação de indicadores de desempenho e nortear os fluxos operacionais, visando a previsibilidade dos custos e a otimização dos recursos. Tais mecanismos servirão como balizadores para o acionamento das unidades de medida, garantindo que a capacidade de atendimento da central permaneça alinhada às metas fiscais e à eficiência administrativa da AgSUS.

5.11. Caracteriza-se identificação qualquer informação que leve a Comissão de Seleção a ter conhecimento, direta ou indiretamente, do nome da pessoa jurídica, razão social, CPF, CNPJ, ou quaisquer outros dados, esta exigência visa proteger o sigilo da identificação do concorrente aos demais participantes do processo.

5.12. **A proposta final**, após a fase de lances, deverá conter a identificação do proponente (razão social, CNPJ/MF e endereço), o número do processo licitatório e da licitação eletrônica, e ser redigida em língua portuguesa e ser datada e assinada pelo representante do proponente, conforme modelo disposto no subitem 2.2 deste Edital;

5.13. A proposta deverá ser abaixo do valor estimado da contratação.

5.14. O julgamento da proposta será objetivo, de acordo com o **MENOR PREÇO**, conforme Modelo de Proposta de

Preços.

5.15. Na proposta da licitante deve estar incluídos todos custos e insumos, tais como as despesas com mão-de-obra, materiais, impostos, taxas, transporte, fretes, descontos e qualquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto desta licitação;

5.15.1. Quanto aos tributos incidentes sobre o objeto, cada proponente é responsável pela adoção das correspondentes alíquotas, de acordo com o seu regime tributário;

5.16. **O prazo de validade da proposta não pode ser inferior a 60 (sessenta) dias**, contados a partir da data limite fixada para recebimento das propostas.

5.17. Ocorrendo discordância entre os preços unitários e totais, prevalecerá o valor total da proposta.

5.17.1. Ocorrendo discordância entre os valores numéricos e por extenso prevalecerão os últimos (por extenso).

5.17.2. A licitante poderá retirar ou substituir a proposta comercial anteriormente apresentada até a data e hora marcadas para abertura da sessão.

5.18. **O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, do Valor Estimado Anual e o valor integral dos serviços de implantação da operação dos serviço, sagrando-se vencedora a licitante que ofertar o menor preço na soma dos itens do grupo;**

5.19. A apresentação da proposta será considerada como evidência de que o proponente:

5.19.1. Examinou e tem pleno conhecimento de todos os documentos que instruem esta licitação eletrônica;

5.19.2. Aceita as cláusulas e condições deste Edital, eventuais aditamentos e esclarecimentos complementares;

5.19.3. Tem condições e se compromete a fornecer o objeto contratual pelo valor e prazo constantes da proposta.

5.19.4. Cumprirá com os preceitos legais e regulamentares em vigor, em especial as Leis nº 12.527/2011, 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e 13.709/2018 (LGPD);

5.19.5. Se responsabilizará pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo;

5.20. Os preços unitários e global máximo admitido pela AgSUS são os estabelecidos no Subitem 2.2 deste Edital.

5.21. É facultada à Comissão de Seleção, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, sendo vedada a inclusão posterior, pelos licitantes, de documentação ou informações que deveriam constar originalmente da proposta.

6. DA SESSÃO PÚBLICA E DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1. No dia, horário e local, indicados no preâmbulo deste Edital, terá início a sessão pública da Licitação Eletrônica com a divulgação das Propostas de Preços recebidas e início da etapa de lances.

6.2. Na fase de abertura das propostas, o Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

6.2.1. A licitante cuja proposta for desclassificada ficará impedida de participar da sessão de lances, podendo fazer sua manifestação de intenção de recurso após a divulgação do vencedor do certame.

6.3. As propostas classificadas serão ordenadas automaticamente pelo sistema para a participação da disputa por meio de lances eletrônico, quando então os licitantes poderão encaminhar lances por meio do sistema.

6.4. **Os lances serão ofertados para cada um dos ITENS do GRUPO.**

6.4.1. Assim que o lance for acatado, ele ficará registrado no sistema, sendo vedada a desistência dos lances ofertados, sujeitando a licitante às penalidades constantes neste Edital;

6.4.2. Após a apresentação da proposta e dos lances não caberá desistência, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pela Comissão de Seleção.

6.5. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observadas as seguintes condições:

6.5.1. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no sistema;

6.5.2. no caso de lances de mesmo preço, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;

6.5.3. O intervalo mínimo de diferença entre os lances será de R\$ 1,00 (um real), que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

6.5.4. Os lances oferecidos pela licitante deverão possuir valor inferior em relação ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema.

6.5.5. Não serão admitidos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

6.5.6. A licitante poderá ofertar lances iguais ou inferiores aos de outras proponentes, desde que estes sejam inferiores ao último lance ofertado por ela própria.

6.6. Durante o transcurso da sessão pública, a licitante será informada, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da detentora do lance.

6.7. Na fase de lances, no caso de evidente equívoco de digitação pela licitante, em que este equívoco der causa a preço incompatível ou lance manifestamente inexequível, esses poderão, motivadamente, ser excluídos do sistema, de acordo com a análise do Pregoeiro.

6.8. A desistência em apresentar lance eletrônico implicará a manutenção do último preço apresentado pela licitante, para efeito de ordenação das propostas.

DA COMPETITIVIDADE - MODO DE DISPUTA ABERTO

6.9. O Pregão será realizado no **MODO DE DISPUTA ABERTO**, onde os participantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, conforme abaixo:

6.9.1. A etapa de envio de lances na sessão pública **durará 10 minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema.

6.9.2. **A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de 2 minutos** e ocorrerá sucessivamente, **sempre que houver lances enviados neste período de prorrogação**, inclusive quando se tratar de lances intermediários, renovando-se a prorrogação.

6.9.3. Os lances intermediários são lances iguais ou superiores ao menor já ofertado, porém, inferiores ao último lance dado pela própria licitante.

6.9.4. **Na hipótese de não haver novos lances, a sessão pública será encerrada automaticamente.**

6.9.5. Encerrada a etapa de lances sem prorrogação automática pelo sistema, o pregoeiro, em busca da melhor proposta, poderá reiniciar a etapa de lances.

DO ENVIO DA PROPOSTA COMERCIAL READEQUADA

6.10. A licitante classificada em primeiro lugar, na fase de lances, deverá apresentar a Proposta Comercial readequada, de acordo com as especificações do **Anexo II**, no prazo de até **2 (duas) horas** a contar da solicitação do Pregoeiro.

6.10.1. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita pelo licitante, que deverá ser encaminhada ao e-mail: aquisicoes@agenciasus.org.br, antes de findo o prazo.

6.11. Caso o lance vencedor contemple qualquer um dos itens que compõem o Grupo ou o objeto com valor acima do preço máximo, o proponente será convocado, pelo "chat" do sistema, para negociar o valor do lance.

6.12. **A Proposta deverá:**

6.12.1. **Conter o VALOR UNITÁRIO DA USA, VALOR MENSAL, VALOR ANUAL e o valor integral dos serviços de implantação da operação dos serviços, devendo a planilha de custos e composição de preços ser apresentada no formato *.XLS;**

6.12.2. Conter o preço ofertado consignado em moeda nacional, expressa em algarismos e por extenso, com duas casas decimais após a vírgula;

6.12.3. Ser redigidas em português, sem emendas, rasuras, cotações alternativas ou entrelinhas, fazendo constar nome e o número do registro no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

6.12.4. Informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contado do dia da aceitação da proposta, no sistema;

6.12.5. Consignar o preço unitário e total, ficando estabelecido que na hipótese de divergência entre um e outro, o pregoeiro(a) adotará o unitário para fins de apuração do real valor da proposta;

6.12.6. Incluir no preço ofertado todos os custos decorrentes da operação de venda, tais como: transporte, mão-de-obra, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, embalagens, prêmios de seguro, fretes, taxas e outras despesas incidentes ou necessárias à efetivação do fornecimento na forma prevista neste Edital.

6.13. Quando da análise da proposta ajustada:

a) se houver indícios de inexecuibilidade, o Pregoeiro poderá efetuar diligência, solicitando que a licitante comprove a exequibilidade da proposta;

b) se forem identificados erros sanáveis, o Pregoeiro poderá efetuar diligência, solicitando que a licitante promova as devidas correções, desde que estas não impliquem em aumento de preço no valor proposto.

c) Consideram-se preços inexequíveis aqueles que, comprovadamente, sejam insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação.

6.14. Serão desclassificadas as propostas que:

6.14.1. Forem apresentadas em desacordo com as exigências legais e disposições deste Edital e seus Anexos, bem como das normas de regulação do certame;

6.14.2. Ofertarem condições que não atendam às exigências do Edital;

6.14.3. Apresentarem preços manifestamente inexequíveis, simbólicos, irrisórios ou iguais a zero, e ainda, excessivos ou exorbitantes, isto é, incompatíveis com os preços de mercado, mesmo que o ato convocatório não tenha estabelecido limites mínimos, desde que a licitante não comprove a exequibilidade da proposta;

6.14.4. Apresentarem manifestos e comprovados erros e desvios nos preços, ou indicações incompatíveis com os valores expressos numericamente ou por extenso, de forma a suscitar dúvida interpretação;

6.14.5. Apresentarem preços finais superiores aos valores unitários e globais estimados pela **AgSUS**.

6.15. Após a fase de lances, o Pregoeiro promoverá diligência para verificação da compatibilidade do preço proposto.

6.15.1. Antes de desclassificar proposta em razão do preço estar excessivamente superior ao estipulado pela **AgSUS**, o Pregoeiro deverá tentar uma negociação, solicitando nova base de preço condizente com o estimado pela **AgSUS**;

6.15.2. Antes de desclassificar proposta por preço manifestamente inexequível, o Pregoeiro intimará a licitante para que apresente, **no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas**, a composição de seus custos para comprovação da exequibilidade do preço proposto.

- 6.16. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital.
- 6.17. Esgotadas as etapas anteriores, o Pregoeiro deverá negociar com a licitante melhor classificada para que seja obtido desconto sobre o valor ofertado.
- 6.18. A licitante deverá encaminhar a Proposta Comercial com os respectivos valores adequados ao preço negociado.
- 6.19. Para fins de apresentação das propostas e/ou dos lances durante a sessão pública da licitação, caberá aos proponentes, obrigatoriamente, cotar todos os itens, como condição de participação.
- 6.20. Durante a fase de lances, não serão aceitos contatos telefônicos, ou via e-mail, com a Comissão de Seleção, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis, já que tal ato configura a identificação do proponente durante a sessão pública.
- 6.21. Todo e qualquer contato com a Comissão de Seleção durante a etapa competitiva será pelo chat, salvo após a negociação.
- 6.22. A sessão será suspensa para aguardo da proposta de preços e documentos, cabendo a Comissão de Seleção informar, através do Sistema, a data e horário para retomada da licitação eletrônica.
- 6.23. São vícios sanáveis, entre outros, os defeitos materiais atinentes à descrição do objeto da proposta e suas especificações técnicas, incluindo aspectos relacionados à execução do objeto, às formalidades, aos requisitos de representação, às planilhas de composição de preços e, de modo geral, aos documentos de conteúdo declaratório sobre situações pré existentes, podendo-se, inclusive, apresentar documentos novos, trazendo informações, fatos e documentos até então não apresentados.
- 6.24. O prazo para correção dos vícios sanáveis será definido pela Comissão de Seleção e não será permitido alteração do valor final da proposta, exceto para oferecer preço mais vantajoso para a **AgSUS**;
- 6.25. Se a proposta não for corrigida de modo adequado, a Comissão de Seleção dispõe de competência discricionária para decidir pela concessão de novo prazo para novas correções.
- 6.26. Decidida a aceitação da proposta, a Comissão de Seleção dará início à fase de habilitação da empresa licitante autora da melhor oferta, com a verificação da documentação exigida neste Edital para habilitação.
- 6.27. Em face do teor do Acórdão TCU nº 754/2015 - Plenário, por analogia, na hipótese de ocorrência de desistência injustificada de proposta/lance, o(a) Coordenador(a) da disputa autuará processo administrativo para apenação do(s) proponente(s) convocado(s), já que tal prática se consubstancia em ato ilegal;

7. DA HABILITAÇÃO

7.1. DISPOSIÇÕES GERAIS DE HABILITAÇÃO

- 7.1.1. Todos os documentos de habilitação devem estar em nome da proponente e conter o mesmo número do CNPJ constante da proposta.
- I - Se a participante for matriz, todos os documentos devem estar em nome da matriz;
 - II - Se for filial, todos os documentos devem estar em nome da filial, exceto aqueles que, por sua natureza, sejam emitidos somente em nome da matriz.
- 7.1.2. A documentação deve ser apresentada em original ou cópia autenticada, dentro do prazo de validade aplicável.
- 7.1.3. A comissão poderá realizar diligências para verificar autenticidade, validade e veracidade das informações.
- 7.1.4. A não apresentação ou irregularidade de qualquer documento implicará inabilitação automática.
- 7.1.5. A proponente deverá apresentar declaração expressa, responsabilizando-se pela veracidade das informações prestadas, contendo, no mínimo:
- I - Pleno conhecimento e concordância com todos os termos do edital e do contrato.
 - II - Compromisso de manter, durante toda a execução contratual, pessoal qualificado, instalações físicas e equipamentos necessários.
 - III - Ciência das sanções administrativas previstas em caso de descumprimento.
- 7.1.6. Empresas declaradas inidôneas, suspensas ou impedidas por órgãos oficiais estarão automaticamente inabilitadas.
- 7.1.7. 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.
- 7.1.8. Microempresas e empresas de pequeno porte (LC 123) deverão apresentar toda a documentação exigida para comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que haja restrições.
- 7.1.9. Caso constem ocorrências impeditivas indiretas no SICAF, o pregoeiro deverá diligenciar antes da inabilitação.
- 7.1.10. A proponente deverá fornecer, sempre que solicitado, outras informações necessárias à comprovação da habilitação.
- 7.1.11. A participação no certame implica aceitação integral dos termos do edital e do contrato.
- 7.1.12. Serão inabilitadas as empresas que não atenderem integralmente às condições de habilitação deste edital.
- 7.2. **Da Habilitação jurídica:**
- 7.2.1. Empresário individual: Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a Cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

7.2.2. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a Cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

7.2.3. Sociedade Simples: Inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

7.2.4. Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos no art. 37, do Regulamento de Compras e Contratações da Agência Brasileira de Apoio à Gestão;

I - Em se tratando de empresa ou sociedade nacional, alvará ou autorização de funcionamento regular no endereço informado, expedido pelo órgão competente quando legalmente exigido;

II - Em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, Decreto ou prova de registro da autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente quando legalmente exigido; e,

7.2.5. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

7.3. **Da Regularidade fiscal/tributárias e trabalhista:**

7.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ;

7.3.2. Prova de regularidade fiscal perante à Fazenda Nacional, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 02/10/2014, com retificações e alterações posteriores;

7.3.3. Certidão de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

7.3.4. Certidão de regularidade com a Fazenda Distrital ou Estadual e Municipal do domicílio ou sede do proponente, quando couber; e

7.3.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas emitida pela Justiça do Trabalho, quando couber.

7.4. **Da Qualificação econômico-financeira:**

7.5. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física ou, se for o caso, Plano de Recuperação Judicial homologado em juízo.

7.5.1. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, a interessada deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do artigo 58, da Lei nº 11.101, de 9 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação.

7.6. A empresa deverá apresentar balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados e disponíveis na forma da lei.

7.7. Não serão aceitos balancetes ou balanços provisórios, exceto para as empresas criadas no atual exercício financeiro, nesta hipótese poderão substituir os demonstrativos contábeis por seu balanço de abertura.

7.7.1. A comprovação da boa situação financeira da empresa será baseada no resultado da aplicação das fórmulas abaixo. A comprovação de patrimônio líquido ou capital social mínimo não inferior a 10% (dez por cento) do valor da proposta, será exigida no caso de a licitante apresentar resultado igual ou inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC). As licitantes deverão apresentar documento onde fique demonstrado a aplicação das fórmulas abaixo:

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{LC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

7.8. Da Qualificação Técnica

7.9. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, mediante a apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a prestação de serviços nas áreas de operação e gestão de Central de Atendimento (Contact Center), por um período mínimo de 03 (três) anos .

7.10. O somatório dos atestados deve resultar no prazo mínimo de 03 (três) anos de prestação do serviço efetivamente atestados. Deste modo, é possível que essa comprovação se dê pelo somatório de atestados de contratos executados concomitantemente, pois da mesma forma revelam a capacidade operacional da empresa.

7.11. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

7.12. Os serviços deverão ter sido executados estritamente em formato de solução integrada omnichannel, com um volume médio mensal de atendimentos receptivos realizados por humanos, equivalente a pelo menos 100 mil USAs mensais. Não serão aceitos atestados que contemplem apenas o formato "multicanal" ou cujas plataformas operem com canais isolados e sem histórico unificado.

7.12.1. Para o critério exclusivo de comprovação de experiência nos requisitos de Distribuição Automática de Chamadas (DAC) e Unidade de Resposta Audível (URA), serão aceitas, como equivalentes, plataformas modernas de atendimento de mercado que comprovem a evolução dessas tecnologias para o conceito de Plataforma de Engajamento Omnichannel (ou Contact Center as a Service - CCaaS), devendo contemplar, obrigatoriamente, os seguintes requisitos integrados:

- a) Plataformas de Atendimento Digital baseadas em Nuvem (*Cloud Contact Center* ou *CCaaS*);
- b) Soluções integradas de *Help Desk* ou *Service Desk* de mercado que possuam módulos de telefonia e chat nativamente acoplados;
- c) Sistemas de CRM Omnichannel com distribuição automatizada e gerenciamento de interações;
- d) Histórico de atendimentos unificados.
- e) WhatsApp integrado ao CRM

7.12.2. As composições das plataforma do item 7.12.1. devem ser apresentadas de maneira unificada, caracterizando o núcleo de atendimento integrado. Não será admitido o fracionamento ou o isolamento dos sistemas.

7.12.3. Vedações Complementares: Não serão admitidos, para fins de comprovação de similaridade e compatibilidade técnica com o objeto deste edital, atestados que envolvam, os serviços de:

- a) Cobrança ativa (telecobrança);
- b) Televendas (telemarketing ativo);
- c) SAC exclusivamente comercial;
- d) Operação sem integração entre canais;
- e) Chatbot isolado;
- f) Help desk sem operação humana integrada;
- g) Plataformas exclusivamente receptivas sem gestão omnichannel;
- h) Sistemas apenas de ticketing;
- i) Soluções sem histórico unificado; e
- j) Suporte técnico básico ou canais de atendimento exclusivamente informativos de caráter não integrado (multicanais isolados).

7.13. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

7.14. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) conter:

- a) nome da empresa ou órgão que forneceu o atestado.
- b) descrição detalhada do serviço prestado e quantitativos correspondentes.
- c) manifestação expressamente positiva acerca da qualidade dos serviços prestados pelo interessado.
- d) endereço e identificação completos do responsável pela emissão do atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais.
- e) comprovação de atuação primária ou secundária no ramo de atividade de serviços de Central de Relacionamento / Central de Atendimento / Teleadendimento. A comprovação deverá ocorrer por meio de cópia autenticada do estatuto social, contrato social ou documento legal de constituição da empresa.

7.15. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

7.16. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Agência, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

7.17. Será exigida do licitante declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.18. A Contratante poderá, a qualquer tempo, promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo, inclusive para verificação da veracidade das declarações apresentadas.

7.19. Para fins do disposto no item anterior, a Agência poderá realizar consultas em bases públicas oficiais e sistemas governamentais, incluindo, mas não se limitando a:

- a) dados oriundos do eSocial;
- b) registros da Auditoria Fiscal do Trabalho / Ministério do Trabalho e Emprego;
- c) certidões e relatórios públicos de fiscalização trabalhista disponíveis;
- d) outros sistemas oficiais que permitam aferir o cumprimento das obrigações legais.

8. DA PROVA DE CONCEITO

8.1. O licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, que atender a todos os requisitos de habilitação, será convocado para realizar Prova de Conceito.

8.2. A Prova de Conceito visa à aferição da real capacidade da licitante e estabelece os critérios e requisitos funcionais necessários para a verificação de conformidade da solução tecnológica proposta, garantindo que a ferramenta

ofertada atenda aos padrões exigidos pela AgSUS.

8.3. A PoC será regida pelo Caderno de Testes (Anexo II), que estabelece os cenários de uso, os procedimentos de execução e os critérios de aceitação para cada item avaliado.

8.4. No caso de o licitante ofertante do melhor lance não passar na Prova de Conceito, o pregoeiro convocará o próximo licitante detentor de proposta válida, obedecida a classificação na etapa de lances, até que um licitante cumpra os requisitos previstos neste Edital e no Termo de Referência e seja declarado vencedor.

8.5. A Prova de Conceito será analisada por equipe multidisciplinar da CONTRATANTE. Na hipótese de a licitante não ser aprovada na PoC, a Contratante convocará a empresa classificada subsequente, observada a ordem de classificação final da etapa competitiva, para a realização da Prova de Conceito, e assim sucessivamente, até a identificação de proposta que atenda integralmente às exigências do Edital.

8.6. No prazo de 05 (cinco) dias, contados da convocação, a licitante deverá iniciar a realização da Prova de Conceito, a qual terá duração máxima de 05 (cinco) dias contados do seu início. Todos os custos relacionados à disponibilização de softwares, licenças, recursos técnicos e eventuais deslocamentos necessários à execução da PoC serão de responsabilidade exclusiva da licitante.

8.7. A Prova de Conceito da solução ofertada deverá ser realizada no ambiente da CONTRATANTE e sem qualquer ônus para a AgSUS. A licitante que for reprovada na PoC ou que não cumpra os prazos estabelecidos não fará jus a qualquer tipo de indenização. Ao final, será elaborado relatório técnico circunstanciado, descrevendo os testes realizados e consignando o resultado de aprovação ou reprovação.

8.8. Será facultado às demais empresas licitantes o acompanhamento presencial da Prova de Conceito, limitado à participação de 01 (um) representante por licitante, observadas as regras estabelecidas pela Contratante.

8.9. A licitante interessada em acompanhar a Prova de Conceito deverá encaminhar, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis do início da PoC, solicitação por e-mail, informando os dados de seus representantes (nome completo e documento de identificação). Em resposta, a AgSUS informará o local, data e horário para acompanhamento da Prova de Conceito.

8.10. Todas as despesas decorrentes do acompanhamento da PoC serão de responsabilidade exclusiva de cada licitante. Durante a execução da Prova de Conceito, os representantes das licitantes deverão limitar-se à observação dos procedimentos de aferição, sendo vedada qualquer forma de interferência ou interação. Caso seja constatada interferência, o representante será retirado do ambiente e impedido de continuar o acompanhamento da PoC.

8.11. Apenas os membros da Comissão Técnica de Avaliação poderão fazer perguntas ou solicitar esclarecimentos ao representante do proponente enquanto o mesmo estiver demonstrando o requisito.

8.12. Durante a realização da Prova de Conceito não serão admitidas discussões técnicas, reclamações ou questionamentos. Eventuais apontamentos relativos à PoC poderão ser apresentados exclusivamente na fase recursal, após a conclusão da etapa de habilitação, inclusive da Prova de Conceito, observado o rito previsto no Edital.

8.13. A solução será considerada APROVADA caso atinja o índice mínimo de aderência de 98% (noventa e oito por cento) dos itens constantes no Caderno de Testes.

8.14. Concluída a Prova de Conceito (PoC), a equipe técnica responsável emitirá, em até 2 (dois) dias úteis, relatório detalhado com o parecer sobre cada requisito analisado, encaminhando-o ao Pregoeiro para a respectiva classificação ou desclassificação do proponente.

8.15. A presença de bug/defeito em funcionalidade que atenderia a determinado requisito funcional, caracteriza que o requisito não foi atendido e, conseqüentemente, a incompatibilidade do produto.

8.16. No caso de classificação do proponente, o Pregoeiro declarará a empresa vencedora.

8.17. Da reunião lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, deverá obrigatoriamente ser assinada pelo pregoeiro, pela equipe técnica e pelos proponentes presentes.

9. DOS ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES

9.1. Quaisquer pedidos de ESCLARECIMENTOS em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital poderão ser encaminhados ao Pregoeiro(a), até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente pelo e-mail: aquisicoes@agenciasus.org.br.

9.2. Poderá ser apresentada IMPUGNAÇÃO ao Edital deste Pregão até 3 (três) dias úteis para abertura da proposta, exclusivamente por meio do endereço eletrônico: aquisicoes@agenciasus.org.br.

9.3. Decairá do direito de impugnação dos termos deste Edital, perante à AgSUS, qualquer pessoa que não se manifestar em até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão do Pregão, apontando as falhas e irregularidades que o viciaram.

9.4. O Pregoeiro auxiliado pela área técnica, se for o caso, decidirá sobre a(s) impugnação(ões) no prazo de 2 (dois) dias úteis.

9.5. A impugnação interposta após o prazo legal estipulado no subitem 9.2, não será conhecida, caracterizada como tal, recebendo tratamento como mera informação.

9.6. Acolhida a impugnação contra este ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

10. DO RECURSO

10.1. Após a declaração do vencedor, realizada pelo Pregoeiro(a), as licitantes devem expressar, de maneira fundamentada e imediata, a intenção de interpor recurso, via mensagem pelo sistema, sobre a intenção de RECORRER contra o resultado do certame.

10.2. Após a manifestação do item anterior, será concedido o prazo de de 3 (três) dias úteis, para apresentação das razões do recurso, facultando às demais licitantes a oportunidade de apresentar contrarrazões em igual período a partir do término do prazo da recorrente, sendo assegurada às proponentes vista aos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

- 10.3. O(s) recurso(s) e contrarrazões deverão ser encaminhados por meio do sistema eletrônico.
- 10.4. A falta de manifestação motivada da licitante no prazo estabelecido importará a decadência do direito de recurso, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado.
- 10.5. Qualquer recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo, salvo nos casos de habilitação ou inabilitação da licitante ou julgamento das propostas, podendo a autoridade competente, motivadamente e presente as razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.
- 10.6. Decidido(s) o(s) recurso(s) e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto à licitante vencedora.
- 10.7. Os recursos serão julgados no prazo de até 10 (dez) dias úteis.
- 10.8. O recurso interposto após o prazo legal e/ou subscrito por representante não habilitado legalmente ou, não identificado no processo para responder pelo licitante, **não será conhecido.**

11. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

- 11.1. Concluído o julgamento e ultrapassada a fase recursal, o processo licitatório será submetido à Presidência da AgSUS, para que se proceda à devida adjudicação e consequente homologação do objeto à licitante vencedora.
- 11.2. O objeto desta licitação será adjudicado à licitante que obtiver a melhor classificação segundo os critérios fixados neste Edital e seus Anexos.
- 11.3. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

12. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

- 12.1. Homologado o resultado da licitação, o licitante mais bem classificado terá o prazo de 05 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.
- 12.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado ou do fornecedor convocado, desde que:
- 12.3. (a) a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e
- 12.4. (b) a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.
- 12.5. A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no SEI - Sistema Eletrônico de Informações.
- 12.6. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quantas se fizerem necessárias para o registro de todos os itens constantes deste Edital e de seu Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, os preços registrados e as demais condições.
- 12.7. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a AgSUS a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.
- 12.8. A vigência da Ata de Registro de Preço proveniente deste Pregão será de 1 (um) ano, contados do primeiro dia útil subsequente à sua assinatura, podendo ser prorrogada por igual período, nos termos do art. 25 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS.
- 12.9. O eventual contrato terá vigência de 1 (um) ano, a partir da data da sua assinatura, podendo, por interesse da AgSUS, ser prorrogado por períodos sucessivos, limitada sua duração a 10 (dez) anos.

13. DAS CONDIÇÕES PARA EVENTUAL ASSINATURA DO CONTRATO

- 13.1. Quando convocada, a licitante terá 5 (cinco) dias úteis para assinar o Contrato, a contar da convocação efetuada pela AgSUS, mediante comunicação via e-mail.
- 13.2. Caso a licitante vencedora se recuse a assinar o Contrato dentro do prazo estabelecido e na vigência da sua proposta, sem justificativa aceita pela AgSUS, sujeitar-se-á às sanções cabíveis, reservando-se à Agência o direito de, independentemente de qualquer aviso ou notificação, convocar as licitantes remanescentes ou cancelar a licitação.
- 13.3. Na convocação das licitantes remanescentes será observada a classificação final da licitação **dada pelo sistema**, para apresentação dos documentos de habilitação.
- 13.4. As licitantes remanescentes convocadas na forma do subitem anterior se obrigam a atender à convocação e a assinar a ata e contrato no prazo fixado pela AgSUS, ressalvados os casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.
- 13.5. É vedado caucionar ou utilizar o Contrato decorrente da presente licitação para qualquer operação financeira, sem ciência prévia e concordância expressa da AgSUS.

14. DA GARANTIA CONTRATUAL

- 14.1. A CONTRATADA para execução do objeto desta Seleção de Fornecedores, prestará, em até 10 (dez) dias úteis da data de convocação para assinatura do contrato, garantia fixada em 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, em favor da AgSUS, nos termos do art. 65 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, podendo a CONTRATADA optar por uma das modalidades de garantia previstas no diploma legal:
- I - **Caução em dinheiro;**
 - II - **Seguro-garantia;**
 - III - **Fiança bancária.**
- 14.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-lo, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 14.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação das sanções

administrativas previstas no contrato e poderá ensejar a rescisão contratual.

14.4. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato, devendo ser atualizada monetariamente na hipótese da caução em dinheiro.

14.5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- I - prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- II - prejuízos diretos causados à Agência decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- III - multas moratórias e punitivas aplicadas à CONTRATADA; e
- IV - Passivo trabalhista e previdenciário, assegurando a quitação de encargos trabalhistas e previdenciários relativos aos empregados da CONTRATADA vinculados ao contrato.

14.6. Para a apresentação de garantia, deve ser observado que:

14.6.1. A carta de fiança bancária deverá constar expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do artigo 827 do Código Civil (Lei nº 10.406/2002); ser concedida nos termos e condições autorizadas pelo Banco Central do Brasil; ser concedida pelo valor integral exigido para a fiança; estabelecer prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas para cumprimento; ser irretirável, salvo no caso de substituição por outra modalidade de garantia; a caução em dinheiro deverá ser depositada em conta bancária de titularidade da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS, a ser informada oportunamente ao(s) licitante(s) vencedor(es);

14.7. A garantia terá o seu valor atualizado anualmente pelo Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo - IPCA, fornecido pelo IBGE, e somente será liberada após o término do Contrato, em até 10 (dez) dias úteis, e com a comprovação inequívoca do pagamento de todos os encargos trabalhistas e previdenciários, por parte da CONTRATADA, mediante cópias autenticadas de todos os documentos exigidos pela legislação, referente aos empregados da CONTRATADA vinculados ao Contrato durante a sua execução.

14.8. Sempre que necessário poderá ocorrer a atualização da garantia, assim como sua complementação.

15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (PENALIDADES)

15.1. Sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da responsabilidade civil e penal cabíveis ao prestador, nos casos de inexecução total ou parcial do contrato, a AgSUS poderá aplicar as seguintes penalidades, assegurado a ampla defesa e o contraditório:

- I - advertência;
- II - multa correspondente até 20% sobre o valor da parcela em caso de inexecução parcial, atraso, inadimplemento ou infração contratual;
- III - multa correspondente até 20% sobre o valor global do contrato, quando ficar caracterizada a recusa no cumprimento das obrigações;
- IV - suspensão de participação em seleção de fornecedores e impedimento de contratar com a AgSUS, pelo prazo de até 02 (dois) anos;
- V - solicitação aos órgãos governamentais competentes da caracterização de inidoneidade; e
- VI - perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias oferecidas, sem prejuízo de outras penalidades estabelecidas no instrumento convocatório.

15.2. Durante o processo de escolha do fornecedor podem ser aplicadas as seguintes sanções:

- I - desclassificação do participante;
- II - perda do direito à contratação, em caso de não assinatura do contrato ou instrumento similar previsto no art. 59 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS;
- III - advertência; e
- IV - suspensão temporária do direito de participar de processo de seleção de fornecedor e de contratar com a AgSUS, por até 02 (dois) anos.

15.3. A recusa injustificada em assinar o contrato, ou a ata de registro de preços ou instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, irá caracterizar o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar ao participante da seleção de fornecedores as seguintes penalidades, na forma prevista no edital:

- I - perda da contratação, sem prejuízo da apuração de perdas causados à AgSUS pela recusa; e
- II - suspensão do direito de participar de Seleção Pública ou contratar com a AgSUS, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

15.4. As sanções previstas nesta solicitação poderão ser aplicadas cumulativamente.

15.5. Em caso de risco iminente, a AgSUS poderá motivadamente adotar providências acauteladoras, sem prévia manifestação da contratada/participante.

15.6. A aplicação de penalidades observará o Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, a Resolução DIREX nº 77/2026 e as demais normas internas aplicáveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

16. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

16.1. A proponente obrigará-se-á, por si e por seus colaboradores, sempre que aplicável, a atuar em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física identificada ou identificável e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados, o que inclui os Dados de terceiros a ela vinculados a vigência deste contrato e pelo período adicional de 5 (cinco) anos após o seu término, comprometeram-se a manter em segredo e sigilo e a não transmitir a ninguém as informações confidenciais que tomar conhecimento nem as que receber diretamente da AgSUS, bem como a

não usar as informações confidenciais para outra finalidade que não a mencionada no instrumento contratual, sendo vedada a divulgação, distribuição ou disseminação a terceiros.

16.2. As instruções recebidas da AgSUS em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a proponente garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

16.3. A proponente deverá corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pela AgSUS.

16.4. A proponente deverá notificar a AgSUS sobre as reclamações e solicitações dos titulares de Dados Pessoais (por exemplo, sobre a correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados).

16.5. A proponente compromete-se a adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos dados e cumprir com suas obrigações, sempre considerando o estado da técnica disponível.

16.6. A proponente deverá cumprir com os requisitos das medidas de segurança técnicas e organizacionais para garantir a confidencialidade e a criptografia dos Dados Pessoais, inclusive no seu armazenamento e transmissão.

16.7. AgSUS terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da proponente com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a proponente possui perante a Lei e ao firmar contrato.

16.8. A proponente concorda notificar a AgSUS em até 48h (quarenta e oito) horas (i) de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (iii) de qualquer violação de segurança na proponente ou nos seus suboperadores; (iv) de qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (v) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.

16.9. As partes obrigam-se mutuamente a observar as leis, regulamentos e melhores práticas acerca da segurança, confidencialidade e proteção dos Dados Pessoais, em especial as disposições da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais para a proteção dos dados pessoais de pessoas físicas identificadas ou identificáveis ("Dados Pessoais") e a preservação da privacidade dos respectivos titulares.

17. DO COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO

17.1. Os proponentes deverão declarar conhecimento das normas brasileiras de prevenção à corrupção, incluindo, mas não se limitando à Lei de Improbidade Administrativa nº 8.429/1992, à Lei Anticorrupção nº 12.846/2013 e à Lei de Lavagem de Dinheiro nº 9.613/1992, comprometendo-se a cumprir integralmente tais normas por si, seus sócios, administradores, colaboradores e terceiros contratados.

17.2. As partes concordam em manter conduta ética e máximo profissionalismo durante toda a vigência do contrato, especialmente na execução do objeto contratado.

17.3. No exercício dos direitos e obrigações previstos no contrato, os proponentes comprometem-se a:

I - Não oferecer, prometer ou conceder qualquer vantagem indevida, direta ou indireta, a agentes da AgSUS, pessoas a eles relacionadas ou terceiros, com o intuito de obter benefício ilícito, influenciar decisões ou direcionar negócios;

II - Adotar e implementar práticas eficazes de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, visando prevenir atos ilícitos, fraudes, corrupção ou lavagem de dinheiro por parte de seus representantes, colaboradores ou terceiros contratados;

III - Não empregar, nem direta nem indiretamente, práticas análogas ao trabalho escravo ou mão de obra infantil, salvo na condição de menor aprendiz conforme a legislação trabalhista vigente;

IV - Abster-se de qualquer prática discriminatória na contratação e manutenção de empregados, vedando discriminações por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico;

V - Obedecer e garantir que a prestação dos serviços esteja em estrita conformidade com as normas internas da AgSUS;

VI - Zelar pela imagem e reputação da AgSUS, abstendo-se de atos que possam prejudicar seu nome comercial. Em caso de uso indevido de marcas, nomes ou expressões vinculados à AgSUS, responderá por eventuais perdas e danos;

VII - Participar dos treinamentos oferecidos pela AgSUS relacionados à legislação anticorrupção, políticas internas e ao Código de Ética e Conduta da instituição;

VIII - Executar suas atividades observando as normas ambientais vigentes, comprometendo-se com a proteção do meio ambiente e a prevenção de práticas nocivas, em conformidade com a Política Nacional do Meio Ambiente, a legislação de crimes ambientais e demais normas federais, estaduais e municipais aplicáveis.

17.4. Além disso, a proponente deverá declarar que não está envolvida em investigações ou alegações relacionadas a lavagem de dinheiro, delitos financeiros, financiamento de atividades ilícitas, corrupção, fraude em licitações ou atos ilícitos contra a Administração Pública.

17.5. Compromete-se, ainda, a notificar imediatamente a AgSUS caso tome conhecimento de qualquer pagamento indevido realizado, direta ou indiretamente, por seus colaboradores ou terceiros contratados.

18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

18.2. Fica assegurado à AgSUS o direito de cancelar a licitação, por razões de interesse da instituição, devidamente justificadas, antes da assinatura da Ata.

- 18.3. Nenhuma indenização será devida às licitantes pela elaboração e/ou apresentação de documentos relativos a esta licitação.
- 18.4. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a sanar, esclarecer ou complementar a instrução do processo, que não alterem a substância das propostas, fixando-se prazos para atendimento pela licitante, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão.
- 18.5. Após a apresentação da proposta não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 18.6. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no Sistema Eletrônico.
- 18.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na AgSUS.
- 18.8. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 18.9. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança jurídica da futura Ata.
- 18.10. Em caso de divergência entre as disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 18.11. Este Pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida, por conveniência da AgSUS ou por qualquer fato superveniente, o que será comunicado aos interessados formalmente pelo Pregoeiro.
- 18.12. O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital e seus Anexos, será o de Brasília - Distrito Federal, com expressa renúncia aos demais, por mais privilegiado que seja.
- 18.13. Este Edital e seus anexos estarão disponibilizados, na íntegra, nos endereços www.gov.br/compras e <https://agenciasus.org.br/>.

Compõem o presente instrumento convocatório os seguintes Anexos:

Anexo I	Termo de Referência
Anexo II	Anexo I do Termo de Referência - Catálogo Preliminar de Serviços
Anexo III	Anexo II do Termo de Referência - Caderno de POC
Anexo IV	Anexo III - Modelo de Proposta de Preços
Anexo V	Anexo IV - Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços
Anexo VI	Anexo V - Declaração de Conhecimento e Condições do Certame
Anexo VII	Anexo VI - Declaração de Idoneidade
Anexo VIII	Anexo VII - Declaração de que a Empresa não Possui em seu Quadro de Sócios Empregado da AgSUS ou Servidor Público da Ativa no Ministério da Saúde
Anexo IX	Anexo VIII - Declaração de Responsabilidade Social
Anexo X	Anexo IX - Minuta da Ata de Registro de Preços
Anexo XI	Anexo X - Minuta de Contrato

SARA MARILIA LOPES DE MOURA

Pregoeira



Documento assinado eletronicamente por **Sara Marília Lopes de Moura, Pregoeiro(a)**, em 27/05/2026, às 17:36, 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 **0461096** e o código CRC **8842A775**.

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº AGSUS.011115/2025-96

1. OBJETO

1.1. Constitui objeto deste Termo de Referência a contratação, pelo Sistema de Registro de Preços, em lote único, sob regime de empreitada por preço unitário e sob demanda, de solução integrada de Contact Center, contemplando a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Omnichannel, nos formatos ativo e receptivo. A solução tem por finalidade operacionalizar estratégias de atendimento, orientação, acolhimento e acompanhamento de serviços informativos e de registro e tratamento de demandas, abrangendo a gestão da força de trabalho do Sistema Único de Saúde (SUS), bem como demais públicos vinculados às políticas da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS, em articulação com o Ministério da Saúde.

2. OBJETIVO

2.1. A Central de Relacionamento deverá atuar como um instrumento transversal de apoio à gestão institucional, sendo capaz de absorver diferentes perfis de públicos, temáticas e níveis de complexidade, adaptando-se às demandas existentes e futuras da Agência, inclusive aquelas decorrentes de novos programas, iniciativas, termos aditivos ou reestruturações organizacionais.

2.2. A solução deverá possibilitar não apenas o atendimento qualificado aos usuários, mas também a produção de informações estratégicas, dados analíticos e indicadores de desempenho que subsidiem a tomada de decisão, o monitoramento de políticas públicas, a melhoria contínua dos serviços prestados e o fortalecimento da governança institucional da AgSUS.

2.3. A Central deverá apoiar a gestão institucional e o suporte aos diversos públicos e demandas institucionais atendidas pela Agência, abrangendo as atividades relacionadas aos programas de provimento, políticas internas e externas, projetos, ações relacionadas ao contrato de gestão e serviços sob responsabilidade da AgSUS, incluindo o acompanhamento das trajetórias profissionais, a escuta qualificada, a resolução célere de pendências administrativas e operacionais, bem como o fortalecimento do vínculo institucional.

2.4. A solução contratada deverá operar em ambiente de plataforma em nuvem (modelo SaaS), com integração Omnichannel (WhatsApp, telefone, e-mail, chatbot, entre outros), oferecendo recursos avançados de automação, análise de dados, rastreabilidade, relatórios gerenciais, possibilidade de interoperabilidade com sistemas do Ministério da Saúde e experiência de atendimento humanizada por meio de agentes virtuais e humanos devidamente capacitados.

2.5. A plataforma, deverá ser integrada com a base de dados dos públicos a serem atendidos de forma automática, possibilitando a identificação do demandante, antes mesmo de iniciar o atendimento, essa identificação ocorrerá por meio de chave identificadora a ser definida em cada escopo de atendimento.

2.6. A Central deverá ser compreendida como um hub estratégico de relacionamento, e não apenas de atendimento, capaz de produzir inteligência institucional a partir das interações realizadas. Para isso, deverá utilizar indicadores de relacionamento (Net Promoter Score e First Call Resolution) e gerar relatórios estratégicos que subsidiem a formulação, o monitoramento e o aprimoramento de políticas públicas.

2.7. A execução deste Termo de Referência é complementada por dois anexos fundamentais que detalham aspectos operacionais e técnicos da contratação: o **Anexo I - Catálogo Preliminar de Serviços**, que define o detalhamento das atividades, o esforço estimado em minutos, os perfis profissionais e os fatores de complexidade e produtividade para a mensuração das Unidades de Serviço de Atendimento (USA); e o **Anexo II - Prova de Conceito (PoC)**, que estabelece os critérios e requisitos funcionais necessários para a verificação de conformidade da solução tecnológica proposta, garantindo que a ferramenta ofertada atenda aos padrões exigidos pela AgSUS.

3. DO REGIME DE EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO E SOB DEMANDA

3.1. A presente contratação adotará o regime de empreitada por preço unitário, sob demanda, operacionalizado mediante a emissão de Ordens de Serviço (OS), em razão da natureza dinâmica, variável e evolutiva das necessidades de atendimento relacionadas às políticas públicas conduzidas pela Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS, em articulação com o Ministério da Saúde.

3.2. O modelo proposto visa conferir flexibilidade, escalabilidade e eficiência à execução contratual, permitindo o adequado dimensionamento dos serviços conforme a demanda efetiva, evitando tanto a ociosidade de recursos quanto a insuficiência da capacidade operacional da Central de Relacionamento.

3.3. Inicialmente, a contratação abrangerá uma demanda já mapeada pelo Contratante, estruturada em 2 (dois) segmentos de atendimento, cujas características, volumetrias estimadas e requisitos operacionais encontram-se detalhados neste Termo de Referência. Não obstante, o modelo contratual contempla, de forma intrínseca, a possibilidade de crescimento orgânico da Central de Atendimento, por meio da ampliação gradual de novos segmentos de atendimento, a serem incorporados conforme a evolução das necessidades institucionais e das políticas públicas sob gestão da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS.

3.4. A adoção do regime sob demanda, mediante Ordens de Serviço, permite que o Contratante exerça maior controle sobre a execução contratual, vinculando a prestação dos serviços à efetiva necessidade e disponibilidade orçamentária, em consonância com os princípios da eficiência, economicidade e planejamento.

3.5. **A execução do objeto dar-se-á sob o regime de demanda, não havendo obrigatoriedade de contratação da totalidade dos quantitativos estimados, os quais possuem caráter meramente referencial para fins de planejamento e proposta de preços. A remuneração da Contratada dar-se-á exclusivamente sobre os serviços efetivamente solicitados, autorizados e executados via Ordem de Serviço, ressalvada a garantia de faturamento mínimo prevista no subitem 11.1 para o Período de Estabilização (primeiros 90 dias de operação de cada segmento).**

4. DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS SOB CONSÓRCIO

4.1. Será permitida a participação de empresas organizadas sob a forma de consórcio, considerando a complexidade, a abrangência operacional e a multidisciplinaridade dos serviços objeto da presente contratação, que envolvem a implantação, operação e manutenção de solução integrada de Contact Center omnichannel.

4.2. A admissão de consórcios tem por finalidade ampliar a competitividade do certame, possibilitar a conjugação de expertises complementares e viabilizar a participação de empresas com diferentes especializações técnicas, tais como tecnologia da informação, telecomunicações, gestão de atendimento e operação de centrais de relacionamento, assegurando, assim, maior capacidade de entrega e aderência às necessidades do Contratante.

4.3. As empresas consorciadas deverão apresentar, no momento da habilitação, compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito por todas as integrantes, contendo a indicação da empresa líder, que será a responsável pela representação do consórcio perante a Agência, bem como pela coordenação das atividades e pelo cumprimento das obrigações contratuais.

4.4. As consorciadas responderão solidariamente pelas obrigações decorrentes da execução do contrato, nos termos da legislação aplicável, sendo vedada a participação de uma mesma empresa em mais de um consórcio ou, simultaneamente, de forma isolada e em consórcio no presente certame.

4.5. Adicionalmente, poderão ser estabelecidos, no instrumento convocatório, limites quanto ao número de empresas consorciadas, bem como percentuais mínimos de participação e de execução por parte da empresa líder, de forma a assegurar a governança, a responsabilidade técnica e a efetiva capacidade operacional do consórcio.

4.6. A comprovação dos requisitos de habilitação técnica e econômico-financeira poderá ser realizada de forma conjunta pelas empresas consorciadas, observadas as regras e limites definidos no edital, garantindo-se que o somatório das capacidades individuais seja suficiente para o atendimento integral das exigências do objeto contratual.

5. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

5.1. A AgSUS desempenha papel estratégico no apoio à implementação, execução, monitoramento e aprimoramento de políticas públicas de saúde, atuando de forma articulada com o Ministério da Saúde e suas Secretarias finalísticas. No exercício de suas atribuições institucionais, a Agência mantém interface permanente com um amplo e diverso conjunto de trabalhadores e trabalhadoras do Sistema Único de Saúde (SUS), vinculados a diferentes programas, projetos, iniciativas e ações sob sua responsabilidade.

5.2. Esse universo de públicos, que supera a casa de um milhão e duzentos mil usuários e apresenta tendência contínua de expansão, demanda canais de comunicação estruturados, acessíveis, rastreáveis e capazes de oferecer acolhimento qualificado, orientação técnica, resolutividade administrativa e acompanhamento contínuo das demandas apresentadas. No entanto, o modelo atualmente praticado — caracterizado pela fragmentação de canais, ausência de integração sistêmica, baixa rastreabilidade da jornada do usuário e limitações na produção de informações gerenciais — tem se mostrado insuficientes para atender às necessidades operacionais e estratégicas da Agência.

5.3. A inexistência de uma Central de Relacionamento Integrada, operando em ambiente tecnológico unificado e com governança adequada, resulta em retrabalho institucional, sobrecarga das equipes técnicas, inconsistências no tratamento das demandas, dificuldade de monitoramento de prazos e níveis de serviço, além de impactos negativos na experiência dos usuários e nos indicadores de desempenho pactuados no Contrato de Gestão.

5.4. Nesse contexto, a contratação de uma solução completa de Contact Center Omnichannel, em modelo de plataforma em nuvem (SaaS), apresenta-se como medida necessária e estruturante para a consolidação de um Hub Institucional de Relacionamento, capaz de centralizar, organizar e qualificar a comunicação entre a AgSUS, o Ministério da Saúde e os diversos públicos atendidos.

5.5. A Central de Relacionamento Integrada deverá permitir a realização de atendimentos multicanais, a gestão unificada dos protocolos, a rastreabilidade integral da jornada do usuário, a segmentação por perfis e temáticas, bem como a produção de dados analíticos e relatórios estratégicos. Esses elementos são essenciais para transformar o atendimento em uma ferramenta de apoio à gestão, à tomada de decisão e ao aprimoramento contínuo das políticas públicas de saúde apoiadas pela Agência.

5.6. Adicionalmente, a solução a ser contratada deverá ser flexível e escalável, de modo a absorver novas demandas institucionais, públicos adicionais, alterações normativas, criação de novos programas ou ampliação de escopo decorrente de termos aditivos ao Contrato de Gestão, garantindo sustentabilidade operacional e aderência às diretrizes de governança pública, transparência, eficiência administrativa e valorização da força de trabalho do SUS.

5.7. A contratação também se justifica pela necessidade de conferir maior organização, padronização e capacidade de resposta às demandas dos públicos internos da AgSUS, especialmente empregados e colaboradores vinculados à Sede e às frentes operacionais do Provimento Médico. A inexistência de fluxos unificados e de canal estruturado para acolhimento, orientação, registro, acompanhamento e comunicação ativa dessas demandas tende a gerar dispersão de informações, retrabalho administrativo, multiplicidade de canais paralelos e baixa visibilidade gerencial sobre as interações institucionais, o que reforça a necessidade de inclusão expressa desse escopo na Central de Relacionamento.

5.8. Dessa forma, a presente contratação fundamenta-se na necessidade de dotar a AgSUS de uma infraestrutura moderna, integrada e orientada a dados para o relacionamento institucional, superando limitações operacionais existentes e assegurando a entrega de serviços compatíveis com a complexidade, a escala e a relevância das atividades desenvolvidas pela Agência no âmbito do SUS.

6. JUSTIFICATIVA PARA O USO DO REGISTRO DE PREÇOS

6.1. A utilização do sistema de registro de preços justifica-se pelo fato da imprevisibilidade da demanda dos itens em questão, o que impede a determinação precisa e prévia do quantitativo adequado às necessidades da AgSUS, enquadrando-se, assim, na hipótese elencadas nos incisos I, II e III do art. 23º do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, Resolução CDA nº 23/2025.

Art. 23 O Registro de Preço poderá ser adotado nas modalidades cotação de preço, pregão e concorrência, visando o cadastramento do menor preço obtido para determinado bem ou serviço, nos prazos e condições estabelecidos em edital de seleção, de forma a possibilitar a aquisição direta na medida das seguintes necessidades:

- I - quando se decidir, em juízo de conveniência, que a aquisição do bem se dará com fornecimento parcelado; e/ou
- II - quando, pelas características do bem ou do serviço, houver necessidade de aquisições frequentes; e/ou
- III - quando não for possível estabelecer previamente o quantitativo exato para o atendimento das necessidades.

7. DETALHAMENTO DO OBJETO

7.1. A Central de Relacionamento deverá contemplar, de forma integrada, os seguintes eixos de atuação:

- a) Atendimento Receptivo Omnichannel, em formato humano e/ou automatizado (chatbots e voicebots), compreendendo o acolhimento, a orientação, o registro, o acompanhamento e a resolução de demandas espontâneas encaminhadas por meio de múltiplos canais de comunicação, tais como telefone, WhatsApp, e-mail, chat, portal web, App, Fala.BR, 136 e outros que venham a ser definidos pela CONTRATANTE;
- b) Atendimento Ativo e Proativo, em formato humano e/ou automatizado (chatbots e voicebots), incluindo ações de comunicação institucional, campanhas informativas, pesquisas de satisfação, orientações em massa, convocações, alertas, notificações e outras estratégias de engajamento definidas pela AgSUS, conforme necessidades operacionais, estratégicas ou sazonais;
- c) Gestão Unificada de Protocolos, garantindo o registro único e consolidado das interações, com rastreabilidade integral da jornada do usuário, histórico unificado de atendimento e vinculação das informações a identificadores definidos pela CONTRATANTE, observadas as normas de proteção de dados e segurança da informação;
- d) Triagem, Classificação e Encaminhamento de Demandas, com aplicação de regras de negócio, scripts operacionais, automação inteligente e quando necessário, direcionamento estruturado para níveis técnicos internos da AgSUS ou parceiros, assegurando controle de prazos, retorno ao usuário e monitoramento do desfecho das solicitações.

7.2. A solução contratada deverá disponibilizar uma Plataforma Omnichannel de Gestão de atendimentos e Serviços Digitais completa, com recursos tecnológicos que permitam:

- a) Integração nativa e simultânea de múltiplos canais de atendimento;
- b) Utilização de chatbots, assistentes virtuais e recursos de Inteligência Artificial, incluindo IA generativa, para automação de respostas, triagem inicial, apoio ao atendimento humano e análise de dados;
- c) Módulo de CRM para cadastro, gestão de usuários, atividades, interações e histórico;
- d) Gestão inteligente de filas, distribuição automática de atendimentos, escalonamento e priorização;
- e) Dashboards operacionais e gerenciais com dados em tempo real;
- f) Emissão de relatórios customizáveis, analíticos e estratégicos;
- g) Monitoria, gravação, transcrição de voz e análise de interações;
- h) APIs abertas e interoperabilidade com sistemas institucionais, observando os padrões da área de tecnologia da AgSUS, Ministério da Saúde e Órgãos que poderão ser incorporados na gama de serviços articulantes.
- i) Mecanismos robustos de segurança da informação, criptografia, controle de acesso e conformidade com a LGPD.
- j) A Contratada deverá realizar estudo técnico, para que possa ser viabilizado em caso de solicitação da Contratante, elementos de integração via Webhooks, de tornar o acesso aos dados mais eficiente.

7.3. A CONTRATADA será responsável pelo dimensionamento, contratação, capacitação, gestão e supervisão das equipes necessárias à execução do objeto, incluindo, no mínimo:

- a) Coordenadores e supervisores operacionais;
- b) Analistas de planejamento, qualidade e monitoria;
- c) Analistas de treinamento e capacitação continuada;
- d) Operadores de atendimento humano e equipes de retaguarda (*backoffice*), conforme necessidade.

7.4. As equipes deverão ser continuamente capacitadas, com foco em atendimento humanizado, escuta qualificada, padronização de linguagem institucional, domínio dos fluxos operacionais e atualização permanente quanto às diretrizes, normativas e processos definidos pela AgSUS.

7.5. A Central de Relacionamento não deverá se limitar à função operacional de atendimento, devendo ser concebida como um hub estratégico de relacionamento institucional, capaz de:

- a) Produzir inteligência a partir das interações realizadas;
- b) Identificar tendências, gargalos, demandas recorrentes e riscos operacionais;
- c) Subsidiar a tomada de decisão gerencial e estratégica da Agência;
- d) Apoiar o monitoramento e o aprimoramento contínuo das políticas, programas e serviços apoiados pela AgSUS.

8. DA METODOLOGIA DE MENSURAÇÃO E FATURAMENTO

8.1. Com o objetivo de garantir a máxima eficiência administrativa e a modicidade de custos, a contratação da Central de Relacionamento da AgSUS adota o modelo de faturamento por Unidade de Serviço de Atendimento (USA).

8.2. Para fins deste Termo de Referência, a USA não se confunde com atendimento individual, evento isolado ou transação unitária, constituindo-se como métrica integrada de capacidade operacional. A USA consolida, em valor único, todos os recursos humanos, tecnológicos, logísticos e gerenciais necessários à disponibilização contínua do serviço, assegurando prontidão, estabilidade operacional e atendimento aos níveis de serviço pactuados, independentemente das oscilações momentâneas de volumetria.

8.3. O faturamento do serviço será mediante a execução das demandas acionadas no período do mês vigente, garantindo a elasticidade necessária para o atendimento de políticas públicas dinâmicas.

8.4. Fica estabelecida a como métrica Unidade de Serviço de Atendimento (USA) de medição adotada, permitindo ao Contratante mensurar os resultados e o atendimento aos níveis de serviço para os serviços de atendimento de cada produto, inclusive para fins de pagamento.

8.5. O entendimento de que a adoção de uma métrica que permita a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados coaduna-se com as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

8.6. A USA, será adotada como unidade de referência para mensuração dos serviços contratados de todos os segmentos de atendimento que serão implantados no decorrer do contrato.

8.7. A USA envolve todos os custos diretos e indiretos à prestação dos serviços tais como: mão de obra direta na realização da atividade e/ou atendimento, mão de obra indireta associada à gestão dos serviços, incluindo, mas não se limitando, ao acompanhamento de tráfego, gerência, coordenação operacional, supervisão, manutenção e suporte técnico, tecnologia, sistema de C2RM/CRM, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, comunicações e material de escritório, dentre outros descritos neste Termo de Referência.

8.8. Os quantitativos estimados para cada uma das atividades catalogadas poderão sofrer remanejamento entre as mesmas no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias da CONTRATANTE, priorização das tarefas/atividade, inclusão e/ou exclusão de sistemas/ações/programas de interesse do Ministério da Saúde no escopo de atendimento ou da implantação de novas células e/ou segmentos, desde que não superem o total anual contratado em unidades de serviço.

8.9. O valor de 1 (uma) USA equivale ao esforço padrão de 1 (um) minuto de execução efetiva de uma atividade devidamente cadastrada no CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS.

8.10. Serão remunerados à CONTRATADA as atividades efetivamente realizadas por TIPO DE ATIVIDADE no valor unitário da USA ajustado diretamente pelos fatores de ajuste denominados Fator Complexidade e Fator de Produtividade.

8.11. Logo a remuneração em USA's de 1(uma) atividade se dará pela equação: (Valor USA) x (Esforço) x (Fator Complexidade) x (Fator Produtividade), onde:

- a) VALOR DA USA: Refere-se ao Valor Unitário da UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO contratado;
- b) ESFORÇO: Compreende o tempo total em minutos realizado efetivamente na execução das atividades definidas no CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS;
- c) FATOR COMPLEXIDADE: Compreende o fator de ajuste previamente definido no CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS a ser aplicado na mensuração da atividade, levando em consideração a complexidade de sua execução, com índice de acréscimo para perfis humanos de maior qualificação e índice de decréscimo para atividades automatizadas com recursos tecnológicos.
- d) FATOR PRODUTIVIDADE: Compreende o fator de ajuste previamente definido no CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS a ser aplicado na mensuração da atividade, levando em consideração a produtividade de sua execução, com índice de acréscimo obtido pela estimativa proporcional de improdutividade entre tempo disponibilizado e tempo qualificado para execução de atividades de atendimento com interação humana receptivas síncronas e associados à níveis de serviço. Nas atividades de atendimentos automatizados, humanos ativos e humanos receptivos com interações assíncronas, bem como nas demais atividades programadas que não impliquem em disponibilização de recursos com improdutividade, o Fator de Produtividade será equivalente a 1 (um).

8.12. Considerando essa dinâmica, 1 (uma) USA padrão equivale ao Esforço de 1(um) minuto de atividade de Teleatendimento Humano Generalista Ativo cujo Fator de Complexidade seja 1 (um) e Fator de Produtividade seja 1 (um).

8.13. Para canais digitais assíncronos, o esforço será apurado com base no tempo efetivo de tratativa registrado no sistema, considerando a abertura, resposta, complementação e encerramento da demanda, conforme parâmetros definidos no Catálogo Preliminar de Serviços e nas regras de rastreabilidade da plataforma.

8.14. Sempre que a natureza da atividade não comportar mensuração estrita por tempo líquido de interação, a CONTRATANTE poderá definir unidade de referência específica por registro, evento ou lote processado, desde que previamente descrita no Catálogo Preliminar de Serviços e vinculada à correspondente conversão em USA.

9. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

9.1. Os serviços deverão ser executados com base nos quantitativos, parâmetros e condições estabelecidos em Ordem de Serviço específica, em estrita conformidade com as disposições deste instrumento.

9.2. A quantidade estimada de atendimentos receptivos e ativos e seus respectivos esforços em minutos corresponderá à Volumetria Mensal Estimada - VME, a qual será

formalizada por meio de Ordem de Serviço para cada Segmento de Atendimento implantado no âmbito da execução contratual.

9.3. A VME será apurada de forma dinâmica e consecutiva, com base, no mínimo, na série histórica da Central de Atendimento, considerando a média mensal das demandas de atendimentos receptivos e ativos humanos dos 2 (dois) meses imediatamente anteriores ao mês de sua aplicação. A partir desses dados, será gerada a Volumetria Mensal Estimada - VME dos serviços, a qual deverá ser previamente validada pela CONTRATANTE e formalizada mediante emissão de Ordem de Serviço - OS.

9.4. Na ausência de série histórica, por ocasião da implantação inicial dos serviços contratados e/ou da criação de novo Segmento de Atendimento durante a vigência contratual, a CONTRATANTE emitirá a primeira Ordem de Serviço - OS considerando a Volumetria Mensal Estimada - VME aplicável aos 3 (três) primeiros meses de operação de cada Segmento implantado.

9.5. Para os casos de variação negativa e/ou positiva de serviços efetivamente executados em relação ao VOLUME MENSAL ESTIMADO (VME) calculado dinamicamente, ou ainda acrescido pela Contratante, ocorrerá as seguintes compensações:

9.6. A CONTRATADA fará jus à compensação do fator Esforço (em minutos) nos meses em que o volume de esforço de atendimento efetivamente demandado apresentar variação negativa superior a 15% (quinze por cento) em relação à Volumetria Mensal Estimada - VME do período. Assim, caso a volumetria real corresponda a menos de 85% (oitenta e cinco por cento) da VME, a CONTRATANTE deverá remunerar a CONTRATADA a título de compensação, conforme a seguinte fórmula:

9.7.

$EC = (VME \times 0,85) - VR$
Onde:
EC = Esforço de Compensação (em minutos);
VME = Volumetria Mensal Estimada;
VR = Volumetria Real, correspondente ao esforço de atendimentos efetivamente demandados.

9.8. O Esforço de Compensação (EC) será apurado por tipo de atendimento, conforme catálogo de serviços constante na respectiva Ordem de Serviço - OS, para fins de cálculo da quantidade de USA's e da correspondente remuneração compensatória.

9.9. Em se tratando de variação positiva, se a volumetria real for superior ao VME em mais de 10%, não haverá aplicação de sanções relativas aos níveis de serviços pactuados.

9.10. As hipóteses de compensações e não aplicações de sanções por variações positivas e/ou negativas do VME ocorrerão somente para os serviços Humanos.

9.11. Considerando esta dinâmica, durante toda a execução contratual, a CONTRATADA disporá de 30 (trinta) dias de antecedência para planejar e mobilizar os recursos necessários para a execução da VOLUMETRIA MENSAL ESTIMADA dos serviços em cada período mensal.

9.12. Mensalmente, a CONTRATADA deverá prover o gestor do contrato com relatórios contendo o cálculo apurado do VME do mês subsequente de prestação de serviços.

9.13. Caberá à CONTRATANTE o cálculo da VOLUMETRIA MENSAL ESTIMADA, considerando a possibilidade de advirem novas campanhas e expectativa de atendimentos específicos e/ou esporádicos não inclusos na série histórica de atendimento. Nesses casos, a CONTRATADA deverá ser informada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias para os ajustes operacionais

9.14. A partir do recebimento da Ordem de Serviço a ser enviada via e-mail aos gestores do contrato, com acuso de recebimento, a CONTRATADA terá 5 (cinco) dias para manifestar o aceite ou sua recusa fundamentada.

9.15. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias para informar à CONTRATADA sua decisão final sobre os fundamentos da recusa da Ordem de Serviço.

9.16. Os TIPOS DE ATIVIDADES e respectivas MODALIDADES (humanos e automatizados) serão estimados separadamente na Ordem de Serviço.

9.17. Com base nos quantitativos constantes na Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá escalonar e disponibilizar os recursos necessários à execução dos serviços, visando à prestação de um serviço de qualidade e ao atendimento às necessidades e expectativas da CONTRATANTE.

10. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

10.1. A presente contratação será executada, inicialmente, com base na demanda correspondente a 02 (dois) Segmentos de Atendimento distintos, sem prejuízo da inclusão, a qualquer tempo, de novos segmentos, conforme necessidades da CONTRATANTE, em alinhamento com as diretrizes do Ministério da Saúde

10.2. Tal segmentação justifica-se pela necessidade de assegurar adequado nível de especialização na prestação dos serviços, permitindo que a execução ocorra de forma estruturada, eficiente e aderente às particularidades de cada escopo, bem como alinhada às distintas frentes de gestão técnica da CONTRATANTE e do Ministério da Saúde, responsáveis por cada segmento.

10.3. A divisão em segmentos possibilita o tratamento diferenciado das demandas, seja em razão da natureza específica dos serviços, seja em função da escala de atendimento aos usuários, contribuindo para a melhoria da qualidade, da produtividade e da gestão operacional da Central de Relacionamento.

10.4. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, definir e/ou incluir novas Unidades de Serviço de Atendimento (USAs), em decorrência da criação ou ampliação de células operacionais nos segmentos já existentes, bem como da instituição de novos Segmentos de Atendimento ou de unidades completas de atendimento.

10.5. A inclusão de novas USAs implicará a correspondente definição de escopos, requisitos operacionais, volumetrias estimadas e parâmetros de execução, observadas as necessidades institucionais da CONTRATANTE e as diretrizes do Ministério da Saúde.

10.6. Segmento 1 -Relacionamento Integrado para Provimento Médico (Médicos e Gestores):

10.7. Considerando a natureza inovadora do serviço e a inexistência de séries históricas de volumetria para o suporte especializado ao Provimento Médico, o dimensionamento inicial do Segmento 1 será baseado na Capacidade Operacional Estimada. Este modelo visa assegurar a prontidão do atendimento desde o primeiro dia de operação, permitindo que a AgSUS ajuste a estrutura conforme a demanda real mapeada nos primeiros meses de execução.

10.8. Dada natureza disruptiva de informações de volumetria do Segmento 1 por se tratar de um serviço inédito a ser implantado em escala de atendimento profissional, o estudo técnico de análise projetada foi calculada a partir de um percentual de acompanhamento da demanda interna, anteriormente absorvida de forma orgânica e fragmentada. Na ausência de um histórico comparatório de atendimentos gerenciados sob dimensionamento sistematizado, essa metodologia de Projeção por Similaridade e Absorção utiliza a carga de trabalho atual como "variável correlata" para a demanda futura. De acordo com padrões de mercado estabelecidos pelo COPC (Customer Operations Performance Center) e estudos da International Customer Management Institute (ICMI), em cenários de lançamento de novos serviços onde os dados históricos são inexistentes, recomenda-se a utilização do método de Erlang-C associado a uma margem de segurança baseada em fluxos orgânicos preexistentes. Estudos publicados por consultorias de gestão, como a McKinsey & Company, sugerem que o dimensionamento inicial em serviços de suporte especializado deve prever uma capacidade de manobra entre 15% a 25% superior à demanda orgânica estimada, visando mitigar a curva de aprendizado e a instabilidade típica de novas operações de atendimento.

10.9. O faturamento do Segmento 1 será realizado pela medição das Unidades de Serviço de Atendimento utilizadas, conforme os seguintes critérios detalhados no cardápio a seguir:

ESTIMATIVA DE ORDEM DE SERVIÇO - UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA)										
SEGMENTO DO SERVIÇO	SERVIÇO/ATIVIDADE	TIPO DE ATENDIMENTO	VOLUME TOTAL	% DISTRIBUIÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES	TEMPO MÉDIO ESTIMADO DE EXECUÇÃO POR ATIVIDADE (EM MINUTOS)	ESFORÇO	COMPLEXIDADE	FATOR DE PRODUTIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL
				100%	(A)	(B)	(C) = (AxB)	(D)	(E)	(F) = (CxExE)
SEGMENTO 1 Relacionamento Integrado para Provimento Médico (Médicos e Gestores):	TELEATENDIMENTO - RECEPTIVO - HUMANO (TELEFONIA)	Sicrono	15.000	25%	3.750	5,0	18.750	1,30	1,43	34.856
	TELEATENDIMENTO - ATIVO - HUMANO (TELEFONIA)	Atendimento Ativo		5%	750	5,0	3.750	1,30	1,00	4.875
	TELEATENDIMENTO - EMAIL	Assicrono		50%	7.500	5,0	37.500	1,30	1,00	48.750
	TELEATENDIMENTO - INTELIGENCIA ARTIFICIAL-OUTRAS TECNOLOGIAS	Atendimento Automatizado		10%	1.500	1,0	1.500	0,90	1,00	1.350
	TELEATENDIMENTO - CHATBOT (WHATSAPP)	Atendimento Automatizado		10%	1.500	1,0	1.500	0,30	1,00	450
TOTAL							63.000			90.281

10.10. Para fins de comprovação e validação do faturamento, a CONTRATADA deverá encaminhar, mensalmente, relatório detalhado contendo a descrição dos atendimentos prestados, com, no mínimo: quantitativo total por canal, segmentação por tipo de demanda, identificação de nível de atendimento (1º, 2º ou 3º nível), indicadores de desempenho aplicáveis e consolidação da volumetria executada no período. O relatório deverá possibilitar rastreabilidade, auditoria e conferência por parte da CONTRATANTE.

10.11. Para fins de início da execução contratual, a CONTRATADA deverá comprovar, no momento da assinatura do contrato, capacidade operacional inicial compatível com a primeira Ordem de Serviço do segmento 1 e com o Plano de Implantação aprovado pela CONTRATANTE, observados os critérios de aceite técnico e operacional previstos neste Termo de

Referência. Essa estratégia é para garantir o início da execução, com o volume mínimo estimado de 90.281 (noventa mil duzentos e oitenta e um) USAs mensais para atender as demandas do Provimento Médico.

10.12. A implantação da estrutura completa necessária ao atendimento da volumetria estimada ocorrerá de forma progressiva, durante o Período de Estabilização Operacional, sem prejuízo do cumprimento dos níveis mínimos de serviço e disponibilidade contratualmente exigidos.

10.13. Fica estabelecido que o dimensionamento do Segmento 1 deverá ser capaz de suportar um público-alvo de 55.000 (cinquenta e cinco mil) profissionais vinculados aos programas de provimento médico, gestores e demais atores que fazem parte do programa, com face no planejamento necessário para a capacidade do atendimento do público geral, podendo ser ajustada as USA's, conforme estudo mensal dos atendimentos realizados X volumetria real comparada com abandonos (neste caso de atendimentos pelo canal de telefonia).

10.14. **Segmento 2 - Central de Relacionamento Integrada para Demais Ações e Serviços Institucionais da AgSUS:**

10.15. Considerando a natureza inovadora do serviço e a inexistência de séries históricas de volumetria para o suporte especializado aos profissionais da Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES)e outras demandas da AgSUS, o dimensionamento inicial do Segmento 2 será baseado na Capacidade Operacional Estimada. Este modelo visa assegurar a prontidão do atendimento desde o primeiro dia de operação, permitindo que a AgSUS ajuste a estrutura conforme a demanda real mapeada nos primeiros meses de execução.

10.16. Fica estabelecido que o dimensionamento do Segmento 2 deverá ser capaz de suportar inicialmente um público-alvo de 70.000 (setenta mil) profissionais vinculados à SGTES/e outras demandas da AgSUS, com face no planejamento necessário para a capacidade do atendimento do público geral, podendo ser ajustada as USA's, conforme estudo mensal dos atendimentos realizados X volumetria real comparada com abandonos (neste caso de atendimentos pelo canal de telefonia).

10.17. Para fins de comprovação e validação do faturamento, a CONTRATADA deverá encaminhar, mensalmente, relatório detalhado contendo a descrição dos atendimentos prestados, com, no mínimo: quantitativo total por canal, segmentação por tipo de demanda, identificação de nível de atendimento (1º, 2º ou 3º nível), indicadores de desempenho aplicáveis e consolidação da volumetria executada no período. O relatório deverá possibilitar rastreabilidade, auditoria e conferência por parte da CONTRATANTE.

10.18. Para fins de início da execução contratual, a CONTRATADA deverá comprovar, no momento da assinatura do contrato, capacidade operacional inicial compatível com a primeira Ordem de Serviço do segmento 2 e com o Plano de Implantação aprovado pela CONTRATANTE, observados os critérios de aceite técnico e operacional previstos neste Termo de Referência. Este início da operação precisa estar apta para absorver, desde o início da execução, o volume mínimo estimado de 102.319 (cento e dois mil trezentos e dezenove) USAs mensais.

10.19. O faturamento do segmento 2 será realizado pela medição das Unidades de Serviço de Atendimento utilizadas, conforme os seguintes critérios detalhados no cardápio a seguir:

ESTIMATIVA DE ORDEM DE SERVIÇO - UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA)										
SEGMENTO DO SERVIÇO	SERVIÇO/ATIVIDADE	TIPO DE ATENDIMENTO	VOLUME TOTAL	% DISTRIBUIÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES	TEMPO MÉDIO ESTIMADO DE EXECUÇÃO POR ATIVIDADE (EM MINUTOS)	ESFORÇO	COMPLEXIDADE	FATOR DE PRODUTIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL
				100%	(A)	(B)	(C) = (AxB)	(D)	(E)	(F) = (CxExE)
SEGMENTO 2 Relacionamento Integrado para Demais Ações e Serviços Institucionais da AgSUS.	TELEATENDIMENTO - RECEPTIVO - HUMANO (TELEFONIA)	Sicrono	17.000	25%	4.250	5,0	21.250	1,30	1,43	39.504
	TELEATENDIMENTO - ATIVO - HUMANO (TELEFONIA)	Atendimento Ativo		5%	850	5,0	4.250	1,30	1,00	5.525
	TELEATENDIMENTO - EMAIL	Assicrono		50%	8.500	5,0	42.500	1,30	1,00	55.250
	TELEATENDIMENTO - INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL-OUTRAS TECNOLOGIAS	Atendimento Automatizado		10%	1.700	1,0	1.700	0,90	1,00	1.530
	TELEATENDIMENTO - CHATBOT (WHATSAPP)	Atendimento Automatizado		10%	1.700	1,0	1.700	0,30	1,00	510
TOTAL							71.400			102.319

10.20. **Demais segmentos de atendimento:**

10.21. Considerando a natureza inovadora do serviço e a inexistência de séries históricas de volumetria para suportar as eventuais novas implementações de outros Segmentos de Atendimento, o dimensionamento estimado destas novas necessidades foi baseado na Capacidade Operacional Estimada de atender o público alvo das áreas envolvidas.

10.22. Além dos Segmentos 1 e 2, descritos nos itens anteriores, a presente contratação poderá contemplar, ao longo de sua execução, a implantação de **novos Segmentos de Atendimento**, desde que vinculados às necessidades institucionais da CONTRATANTE e às diretrizes do Ministério da Saúde.

10.23. Para fins de planejamento da contratação, fica estabelecido que o objeto contratual observará uma estimativa de ordem de serviço global de até **4.549.128 (quatro milhões, quinhentas e quarenta e nove mil, cento e vinte e oito) Unidades de Serviço de Atendimento - USAs**, correspondente à capacidade mensal da Central de Relacionamento no âmbito do contrato.

10.24. Os quantitativos inicialmente previstos para o **Segmento 1** e para o **Segmento 2** já integram essa estimativa global, não se constituindo como parcelas adicionais, autônomas ou cumulativas fora do limite total contratado. Assim, os Segmentos 1 e 2 representam a **parcela inicial da execução contratual**, inserida dentro do volume global máximo de USAs passível de acionamento durante a vigência do contrato.

10.25. A implementação de novos segmentos dependerá de Ordem de Serviço específica, contendo escopo, público-alvo, volumetria estimada, memória de cálculo, parâmetros de execução e critérios de mensuração correspondentes.

10.26. A emissão de Ordem de Serviço para novos Segmentos de Atendimento ocorrerá sempre **dentro do limite global estimado de USAs contratado**, observada a disponibilidade orçamentária e financeira da CONTRATANTE, bem como a estratégia de priorização institucional adotada ao longo da execução contratual.

10.27. Não haverá, portanto, contratação paralela, duplicada ou cumulativa entre os Segmentos 1 e 2 e os demais Segmentos de Atendimento. Todos os segmentos, atuais e futuros, comporão uma **única base contratual de USAs**, sujeita ao mesmo limite global estimado e às mesmas regras de acionamento sob demanda.

10.28. O faturamento dos demais novos Segmentos será realizado pela medição das Unidades de Serviço de Atendimento utilizados, conforme os seguintes critérios estimados no cardápio a seguir:

ESTIMATIVA DE ORDEM DE SERVIÇO GLOBAL - UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA)										
SEGMENTO DO SERVIÇO	SERVIÇO/ATIVIDADE	TIPO DE ATENDIMENTO	VOLUME TOTAL	% DISTRIBUIÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES	TEMPO MÉDIO ESTIMADO DE EXECUÇÃO POR ATIVIDADE (EM MINUTOS)	ESFORÇO	COMPLEXIDADE	FATOR DE PRODUTIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL
				100%	(A)	(B)	(C) = (AxB)	(D)	(E)	(F) = (CxExE)
DEMAIS SEGMENTOS a serem implementados no decorrer da contratação de acordo com demandas da Agsus e diretrizes do Ministério da Saúde.	TELEATENDIMENTO - RECEPTIVO - HUMANO (TELEFONIA)	Sicrono	700.000	25%	175.000	5,0	875.000	1,30	1,43	1.626.628
	TELEATENDIMENTO - ATIVO - HUMANO (TELEFONIA)	Atendimento Ativo		5%	35.000	5,0	175.000	1,30	1,00	227.500
	TELEATENDIMENTO - EMAIL	Assicrono		50%	350.000	5,0	1.750.000	1,30	1,00	2.275.000
	TELEATENDIMENTO - INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL-OUTRAS TECNOLOGIAS	Atendimento Automatizado		10%	70.000	5,0	350.000	0,90	1,00	315.000
	TELEATENDIMENTO - CHATBOT (WHATSAPP)	Atendimento Automatizado		10%	70.000	5,0	350.000	0,30	1,00	105.000

- 10.29. Com base no escopo e nas entregas vinculadas à Ação 4 do Contrato de Gestão mantido entre a AgSUS e o Ministério da Saúde, as eventuais ondas futuras de implementação de novos Segmentos de Atendimento, caso sejam demandas, poderão contemplar a estratégia de relacionamento com diferentes perfis de público-alvo e usuários dos serviços, abrangendo, entre outros, os seguintes grupos:
- 10.30. I - Públicos vinculados à SGTES (Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde):
- Residentes em saúde;
 - Participantes do PET-Saúde;
 - Agentes Comunitários de Saúde;
 - Agentes Populares de Saúde;
 - Profissionais de enfermagem (auxiliares, técnicos e enfermeiros);
 - Bolsistas e participantes de iniciativas estratégicas;
 - Beneficiários do FIES-Médico;
 - Participantes de programas como Vivência no SUS e AfirmaSUS;
 - Demais trabalhadores e trabalhadoras vinculados às políticas, programas e ações da SGTES.
- 10.31. II - Públicos vinculados ao Provimento Médico:
- Médicos participantes dos programas de provimento;
 - Gestores municipais e estaduais;
 - Tutores, supervisores e preceptores;
 - Coordenações e interlocutores institucionais vinculados ao provimento.
- 10.32. III - Públicos institucionais da AgSUS:
- Usuários internos da Agência;
 - Áreas técnicas;
 - Unidades demandantes de apoio operacional;
 - Parceiros institucionais vinculados à execução das ações.
- 10.33. Adicionalmente, deverão ser consideradas as Diretorias e suas unidades finalísticas e de apoio da Agência que participam dos fluxos de resolução, análise técnica, governança e operação dos canais de atendimento, especialmente:
- Presidência;
 - DAIS - Diretoria de Atenção Integral à Saúde;
 - DIOF - Diretoria de Operações;
 - e demais unidades que venham a atuar como retaguarda técnica ou gestora do serviço.
- 10.34. As eventuais novas implementações de Segmentos de Atendimento poderão abranger, sem prejuízo de outros, os seguintes macrogrupos de serviços:
- 10.35. I - Serviços de Informação e Orientação:
- Esclarecimentos sobre programas, ações, editais e normativos;
 - Informações sobre fluxos operacionais;
 - Orientação quanto ao acesso e uso de sistemas e plataformas;
 - Orientações sobre documentação e procedimentos.
- 10.36. II - Serviços de Acolhimento e Registro:
- Registro de dúvidas, solicitações, reclamações, elogios e sugestões;
 - Protocolo de demandas oriundas de múltiplos canais;
 - Classificação e triagem inicial das manifestações.
- 10.37. III - Serviços de Acompanhamento:
- Acompanhamento de demandas em andamento;
 - Atualização de status de solicitações;
 - Retorno ativo ao usuário;
 - Monitoramento de fluxos específicos de programas e serviços.
- 10.38. IV - Serviços de Suporte Operacional:
- Apoio ao uso de sistemas institucionais;
 - Apoio a processos administrativos relacionados aos programas;
 - Suporte inicial a erros operacionais ou dúvidas recorrentes;
 - Encaminhamento para áreas técnicas competentes.
- e) V - Serviços de Atendimento Ativo:
- Disparo de comunicados institucionais;
 - Execução de campanhas informativas;
 - Aplicação de pesquisas de satisfação;
 - Envio de alertas e notificações;
 - Contato ativo para atualização cadastral ou validação de informações.
 - Orientação administrativa e operacional aos públicos internos da Agência, quando vinculada a fluxos, serviços ou processos autorizados pela CONTRATANTE;
 - Registro e acompanhamento de solicitações internas relacionadas a gestão de pessoas, comunicação institucional e suporte administrativo, observado os limites de atuação da Central;
 - Apoio à organização do fluxo de demandas internas, com direcionamento estruturado às unidades responsáveis.
- 10.39. VI - Serviços de Escalonamento Técnico:
- Encaminhamento para backoffice técnico;
 - Encaminhamento para unidades finalísticas;
 - Direcionamento para tratamento especializado;
 - Encaminhamento de situações sensíveis ou críticas.
- 10.40. VII - Serviços de Ouvidoria e Escuta Qualificada:
- Registro de manifestações formais;
 - Tratamento de reclamações;
 - Escuta ativa de situações críticas;
 - Direcionamento às instâncias competentes.
- 10.41. VIII - Serviços de Inteligência e Monitoramento:
- Elaboração de relatórios gerenciais;
 - Geração de indicadores operacionais e estratégicos;
 - Consolidação de temas recorrentes;
 - Apoio à tomada de decisão institucional;
 - Demais serviços correlatos.
- 10.42. IX - Serviços de Atendimento Ativo:
- Disparo de comunicados institucionais;
 - Execução de campanhas informativas;
 - Aplicação de pesquisas de satisfação;
 - Envio de alertas e notificações;
 - Contato ativo para atualização cadastral ou validação de informações;

- f) Execução de comunicações ativas em larga escala por e-mail, WhatsApp, SMS, voz e outros canais digitais admitidos pela CONTRATANTE;
- g) Segmentação de públicos por perfil, programa, unidade, localidade, vínculo, tema ou qualquer outro recorte definido pela CONTRATANTE;
- h) Gestão e utilização de listas de distribuição e bases institucionais para disparos direcionados, observadas as regras de governança, proteção de dados e segurança da informação;
- i) Rastreabilidade integral dos disparos realizados, incluindo registros de envio, entrega, falha, abertura, leitura, clique, resposta e demais métricas disponíveis por canal;
- j) Apoio à comunicação institucional com públicos internos e externos da Agência, conforme fluxos e regras da instituição.

11. DO PERÍODO DE ESTABILIDADE OPERACIONAL

11.1. Durante os primeiros 90 (noventa) dias corridos contados do início da operação de cada Segmento de Atendimento a ser implantado ("Período de Estabilização"), fica assegurado à CONTRATADA o faturamento mensal correspondente ao volume estimado de USAs mensais da 1ª Ordem de serviços a ser emitida.

11.2. O faturamento dos primeiros 90 dias será realizado de acordo com a descrição do VME presente no item 9, desde que a CONTRATADA comprove: (i) disponibilidade operacional da estrutura dimensionada para a capacidade mínima estimada; (ii) cumprimento dos SLAs de disponibilidade; e (iii) apresentação do relatório mensal de volumetria executada.

11.3. O pagamento do faturamento nos primeiros 90 (noventa) dias após a implantação da operação tem por finalidade exclusiva mitigar o risco pré-contratual de subdimensionamento ou superdimensionamento, assegurando o equilíbrio econômico-financeiro da proposta diante da ausência de séries históricas consolidadas de volumetria e da adoção de estimativa inicial por Capacidade Operacional Estimada, nos termos deste Termo de Referência.

11.4. Encerrado o Período de Estabilização, o faturamento retorna ao modelo de USAs efetivamente solicitadas e validadas, através de OS's calculadas dinamicamente conforme metodologia de apuração e VME, nos termos constantes deste Termo de Referência. O faturamento garantido dos primeiros 90 dias não se aplica às prorrogações contratuais.

11.5. O faturamento garantido dos primeiros 90 dias não constitui garantia de quantidade mínima, tratando-se de mecanismo de gestão de risco operacional limitado ao Período de Estabilização.

11.6. Após o período inicial de 30 (trinta) dias de operação, a CONTRATANTE e a CONTRATADA realizarão uma análise conjunta dos relatórios de tráfego e do estudo de volumetria consolidado durante este intervalo, com o objetivo de readequar o quantitativo de Unidades de Serviço de Atendimento. Este ajuste visa converter a estimativa inicial em uma estrutura de prontidão técnica baseada em dados reais de demanda, estabelecendo um padrão de volumetria que garanta a segurança operacional da central e a estabilidade das equipes. A definição deste novo patamar de USAs permitirá o equilíbrio entre a eficiência dos custos e a manutenção dos níveis de serviço (SLAs), assegurando que a capacidade instalada seja permanentemente compatível com o fluxo de interações identificado no suporte ao Provimento Médico. Após essa primeira avaliação, as reavaliações subsequentes deverão ocorrer em ciclos periódicos de até 60 (sessenta) dias, ou em prazo inferior, caso haja variações relevantes de volumetria, sazonalidade operacional ou mudanças estratégicas que impactem diretamente a capacidade de atendimento da Central.

11.7. Após o período de estabilização, a Contratante limitará a ativação e a disponibilidade das Unidades de Serviço de Atendimento à estrita disponibilidade de seu orçamento financeiro anual, reservando-se o direito de ajustar o quantitativo de unidades autorizadas em conformidade com o cronograma de desembolso e as prioridades institucionais. Para assegurar a sustentabilidade dessa gestão, a Contratante poderá adotar, a qualquer tempo, medidas para a implementação de indicadores de desempenho e nortear os fluxos operacionais, visando a previsibilidade dos custos e a otimização dos recursos. Tais mecanismos servirão como balizadores para o acionamento das unidades de medida, garantindo que a capacidade de atendimento da central permaneça alinhada às metas fiscais e à eficiência administrativa da AgSUS.

12. COMPLEXIDADE DA ATIVIDADE E FATOR DE PRODUTIVIDADE

12.1. A complexidade operacional dos serviços está intrinsecamente ligada ao perfil profissional exigido para a sua execução, sendo este um fator crítico no dimensionamento da Unidade de Serviço de Atendimento (USA). Dado que o nível de formação e a especialização técnica impactam diretamente a estrutura remuneratória, os fatores de complexidade para o cálculo da USA são estabelecidos como ferramentas de gestão de pessoas e custos. Este mecanismo assegura que o investimento intelectual e a qualificação dos colaboradores sejam devidamente traduzidos em valor agregado ao contrato. Nesse sentido, definem-se os seguintes fatores de complexidade:

SERVIÇOS HUMANOS - MEMÓRIA DE CÁLCULO DO FATOR DE AJUSTE COMPLEXIDADE			
PERFIL	SALÁRIO MÉDIO DE MERCADO PROPORCIONAL 36H	FORMAÇÃO	FATOR DE AJUSTE COMPLEXIDADE
ATIVIDADE PADRÃO - Atendente Generalista	R\$ 2.000,00	Nível Médio	1,00
Atendente Especialista	R\$ 3.000,00	Superior Cursando	1,30
Atendente Especialista Bilingue	R\$ 3.000,00	Superior Cursando	1,30
Monitora de Atendimento	R\$ 3.000,00	Superior Cursando	1,30
Supervisora de Atendimento	R\$ 3.500,00	Superior Completo	1,40
Coordenadora de Operação	R\$ 5.700,00	Superior Completo	1,90
Analista de Backoffice Especializado	R\$ 3.500,00	Superior Cursando	1,40
Supervisora de Backoffice	R\$ 4.000,00	Superior Completo	1,50
Coordenadora de Backoffice	R\$ 5.700,00	Superior Completo	1,90
Coordenadora de Treinamento e Conteúdo	R\$ 5.700,00	Superior Completo	1,90
Analista de treinamento e base de conhecimento	R\$ 3.500,00	Superior Completo	1,40
Analista de Planejamento e Controle	R\$ 3.500,00	Superior Completo	1,40
Psicóloga	R\$ 4.000,00	Superior Completo	1,50
Médico	R\$ 15.000,00	Superior Completo	4,30
Enfermeiro	R\$ 4.750,00	Superior Completo	1,70
Desenvolvedor CRM	R\$ 8.000,00	Superior Completo	2,80
Gerente Geral	R\$ 10.000,00	Superior Completo	3,00

12.2. A produtividade corresponde ao fator de ajuste previamente estabelecido no Catálogo Preliminar de Serviços, utilizado na medição das atividades com base na eficiência de sua execução. Esse índice de acréscimo é calculado pela estimativa proporcional de ociosidade entre o tempo total disponibilizado e o tempo efetivamente qualificado para a realização de atendimentos com interação humana receptiva síncrona, vinculados aos níveis de serviço pactuados. Já para os atendimentos automatizados, humanos ativos e humanos receptivos com interações assíncronas, bem como para as demais tarefas programadas que não envolvam a reserva de recursos com tempo de espera ou ociosidade, o fator de Produtividade será equivalente a 1,43. Para atendimentos automatizados, humanos ativos, humanos receptivos com interações assíncronas e demais atividades programadas que não envolvam reserva de recursos com tempo de espera ou ociosidade, o Fator de Produtividade será equivalente a 1,00.

12.3. Deste contexto acima citado, fica preliminarmente estipulado os seguintes fatores de produtividade:

METODOLOGIA DE FATOR DE PRODUTIVIDADE	
ATENDIMENTO SÍNCRONOS RECEPTIVOS	
JORNADA (MIN)	360
TEMPO INDISPONÍVEL (MIN)	30

TEMPO DISPONÍVEL (MIN) (A)	310
% DE PRODUTIVIDADE (B)	70%
TEMPO PRODUTIVO (C=AxB) EQUIVALE A UN	217
FATOR DE PRODUTIVIDADE (D=A/C)	1,43
ATENDIMENTO ASSÍNCRONOS RECEPTIVOS	
FATOR DE PRODUTIVIDADE	1,00
ATENDIMENTO ATIVO	
FATOR DE PRODUTIVIDADE	1,00
ATIVIDADE PROGRAMADA	
FATOR DE PRODUTIVIDADE	1,00
ATIVIDADE AUTOMATIZADA	
FATOR DE PRODUTIVIDADE	1,00

12.4. Considerando essa dinâmica, 1 (uma) USA padrão equivale ao esforço de 1 (um) minuto de atividade de teleatendimento humano generalista ativo, cujo Fator de Complexidade seja 1,00 e Fator de Produtividade seja 1,00. A título de exemplo, em uma atividade de teleatendimento ativo humano generalista com tempo de atendimento de 5 (cinco) minutos, com Fator de Complexidade equivalente a 1,00, correspondente ao perfil Atendente Generalista - Nível Médio, e Fator de Produtividade também equivalente a 1,00, o total resultará em 5 (cinco) USAs.

ESFORÇO	5 MINUTOS
FATOR DE COMPLEXIDADE	1 = ATENDENTE GENERALISTA - NÍVEL MÉDIO
FATOR PRODUTIVIDADE	1 = ATENDIMENTO ATIVO
QUANTIDADE DE USA	(ESFORÇO EM MINUTOS) x (FATOR DE COMPLEXIDADE) x (FATOR DE PRODUTIVIDADE)
USA	= (5 MINUTOS) x (1) x (1)
USA	= 5

12.5. A Contratante poderá revisar em qualquer tempo, o fator de produtividade, afim de ajustar as necessidades operacionais, com o alinhamento do propósito de eficiência e economicidade. A produtividade inicial será estipulada em 70% durante o período de curva de aprendizado e maturação da central, sendo uma meta progressiva, que deverá evoluir gradualmente, até atingir o nível de 80%, índice estabelecido como meta de regime pleno para a operação.

12.6. A central utilizará o fator de complexidade como uma ferramenta de gestão de pessoas e custos, que através dela será traduzido o investimento intelectual do profissional em valor agregado ao contrato.

13. REQUISITOS DA PLATAFORMA

13.1. A solução a ser contratada deverá disponibilizar uma plataforma tecnológica robusta, escalável, segura e integrada, capaz de suportar a implantação, operação e evolução contínua da Central de Relacionamento Integrada da AgSUS, em conformidade com as melhores práticas de mercado, normativas federais e diretrizes institucionais.

13.2. Arquitetura e Modelo de Operação

- A plataforma deverá operar integralmente em ambiente de computação em nuvem, no modelo *Software* as a *Service* (SaaS), sendo de responsabilidade da CONTRATADA o provimento, a manutenção, a atualização e a disponibilidade da infraestrutura tecnológica, sem ônus adicional à CONTRATANTE;
- A solução deverá ser *multitenant*, escalável e parametrizável, permitindo expansão de capacidade, criação de novos fluxos, canais, perfis de atendimento e funcionalidades conforme a evolução das necessidades institucionais da Agência;
- Não será admitida solução baseada em infraestrutura local (*on-premises*) ou que dependa de licenciamento adicional não previsto contratualmente.

13.3. Integração *Omnichannel*

13.3.1. A plataforma deverá garantir integração nativa e simultânea dos canais de comunicação, permitindo continuidade da jornada do usuário independentemente do canal utilizado, contemplando, no mínimo:

- Atendimento telefônico (voz/URA);
- WhatsApp* e demais aplicativos de mensageria;
- E-mail;
- Chatbot* e assistente virtual;
- Portal web e formulários eletrônicos;
- Integração com Fala.BR, 136 e outros canais institucionais definidos pela CONTRATANTE.

13.3.2. A troca de canal pelo usuário não deverá gerar perda de histórico, reinício de atendimento ou abertura de novos protocolos para o mesmo assunto, garantindo visão unificada da jornada.

13.4. Gestão Unificada de atendimentos e Rastreabilidade

- A plataforma deverá permitir o registro único e consolidado de protocolos, com histórico completo das interações, permitindo rastreabilidade integral do atendimento;
- A identificação do usuário deverá ocorrer por chave única definida pela CONTRATANTE, podendo incluir CPF, número funcional, cadastro institucional ou outro identificador autorizado, respeitadas as normas de proteção de dados;
- O sistema deverá permitir o acompanhamento do status da demanda, prazos, encaminhamentos, níveis de atendimento e desfechos, com total transparência e auditabilidade.

13.5. Automação, Inteligência Artificial e Assistentes Virtuais

- A solução deverá incorporar *chatbots* e assistentes virtuais com uso de Inteligência Artificial, incluindo IA generativa, para:
 - Atendimento inicial automatizado;
 - Triagem e classificação de demandas;
 - Apoio ao atendimento humano;
 - Sugestão de respostas e encaminhamentos;
 - Análise de padrões e recorrências.
- As automações deverão ser parametrizáveis pela CONTRATANTE, permitindo ajustes de scripts, fluxos e regras de negócio sem dependência exclusiva da CONTRATADA.

13.6. CRM, Gestão de Dados e Relatórios

- A plataforma deverá possuir módulo de CRM, contemplando cadastro de usuários, gestão de interações, registros, atividades e histórico;
- Deverá disponibilizar *dashboards* operacionais e gerenciais, com dados em tempo real, permitindo:
 - Monitoramento de volumetria;
 - Acompanhamento de SLAs;
 - Gestão de *backlog*;
 - Avaliação de desempenho das equipes;
 - Análise de indicadores estratégicos.
- A solução deverá permitir a emissão de relatórios customizáveis, exportáveis e auditáveis, preservando a integridade e a rastreabilidade das informações.

13.6.1. Da Governança, Precificação e Eventual Substituição do CRM, se necessário:

13.6.2. A fundamentação para esta regra baseia-se em quatro pilares principais identificados nas fontes;

- Flexibilidade e Autonomia Gerencial: Conforme o Plano Macro de Contratação, a AgSUS busca uma solução que evolua tecnicamente. Permitir a supressão do CRM garante que, caso a Agência adote uma ferramenta corporativa unificada no futuro, ela não pague em duplicidade por uma funcionalidade que já possui.
- Transparência e Modicidade de Custos: A exigência de precificação separada está alinhada ao princípio da economicidade. Ao segregarmos o custo, a AgSUS possui um balizador real para futuras negociações ou supressões contratuais, evitando que o custo do CRM esteja "diluído" e oculto no valor global da USA (Unidade de Serviço de Atendimento).

III - Garantia da Jornada do Usuário: O TR estabelece que a jornada do cliente deve ser contínua e rastreável. A regra de migração assistida e sem custos garante que o histórico de interações (essencial para a inteligência institucional) não seja perdido durante uma transição sistêmica, preservando a integridade das informações do SUS.

IV - Conformidade com Padrões de Interoperabilidade: A solução deve ser compatível com as diretrizes de governança tecnológica do Ministério da Saúde e DATASUS. A obrigatoriedade de APIs abertas e suporte à migração assegura que a plataforma SaaS não atue de forma isolada, mas sim como uma extensão do ecossistema de saúde.

13.7. Indicadores de Desempenho e Qualidade

13.7.1. A plataforma deverá possibilitar o monitoramento contínuo de indicadores operacionais e estratégicos, incluindo, no mínimo:

- a) *Net Promoter Score* (NPS);
- b) *First Contact Resolution* (FCR);
- c) *Customer Effort Score* (CES);
- d) Tempo Médio de Atendimento (TMA);
- e) Tempo Médio de Espera (TME);
- f) *Backlog* de demandas;
- g) Índice de resolução dentro do SLA;
- h) Indicadores adicionais definidos pela CONTRATANTE.

13.8. Interoperabilidade e APIs

- a) A solução deverá possuir APIs abertas e documentadas, permitindo integração com sistemas institucionais da AgSUS, do Ministério da Saúde e demais bases autorizadas;
- b) A interoperabilidade deverá observar os padrões do DATASUS e as diretrizes estabelecidas pela Portaria GM/MS nº 2.073/2011, bem como outras normativas vigentes.
- c) Interoperabilidade e Requisitos de Migração do Módulo CRM: A solução omnichannel contratada deve possuir arquitetura de dados aberta e APIs (Application Programming Interface) devidamente documentadas, sendo capaz de integrar-se e migrar dados para soluções de CRM padrões de mercado (ex: Salesforce, SAP, Microsoft Dynamics, entre outros), sem custos adicionais para a CONTRATANTE.
- d) Segregação de Preços: A CONTRATADA deverá obrigatoriamente precificar o módulo de CRM de forma destacada e independente em sua proposta de preços. Fica reservado à AgSUS o direito de, por conveniência administrativa, suprimir este item do contrato a qualquer tempo, hipótese na qual a CONTRATADA deverá realizar a integração da plataforma omnichannel com o novo CRM indicado pela AgSUS, fornecendo todo o apoio técnico necessário à migração sem ônus adicional.
- e) Apoio à Migração: Em caso de migração ou encerramento contratual, a empresa deve garantir a exportação integral da base de dados em formatos abertos e interoperáveis (JSON ou CSV), prestando assistência física, tecnológica e de suporte sistêmico para assegurar a continuidade do histórico de interações.

13.9. Segurança da Informação e LGPD

- a) A plataforma deverá atender integralmente às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e às políticas de segurança da informação da Administração Pública;
- b) Deverá contar com mecanismos de:
 - I - Criptografia de dados em trânsito e em repouso;
 - II - Controle de acesso por perfis;
 - III - Autenticação multifator;
 - IV - Registro de logs e trilhas de auditoria;
 - V - Plano de contingência e continuidade do serviço (RTO ≤ 2h e RPO ≤ 1h).

13.10. Acesso da CONTRATANTE e Governança Tecnológica

- a) A CONTRATANTE deverá possuir acesso direto à plataforma, com perfis específicos para monitoramento, fiscalização, auditoria e gestão;
- b) Não será aceita entrega de informações exclusivamente por meio de relatórios estáticos ou capturas de tela;
- c) Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá assegurar a transferência integral da base de dados e das informações, em formato interoperável, sem ônus adicional.

13.11. A solução tecnológica a ser contratada deverá possuir capacidade de integração segura com infraestruturas e serviços tecnológicos disponibilizados pela AgSUS e Ministério da Saúde, incluindo aqueles sob gestão do DATASUS, observando integralmente as diretrizes de segurança da informação, governança de identidade e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 - LGPD). No que se refere à integração com caixas de e-mail institucionais hospedadas em ambiente Microsoft Exchange Online, a solução deverá ser compatível com métodos modernos de autenticação e autorização, preferencialmente baseados em OAuth 2.0 (Client Credentials), Microsoft Entra ID (Azure AD) e consumo de serviços via Microsoft Graph API.

13.12. A solução deverá garantir rastreabilidade completa das interações, registro auditável de acessos, preservação da identidade institucional nos envios de mensagens, aplicação de políticas de restrição de escopo de acesso (como Application Access Policies - AAP) e aderência às políticas de logs, monitoramento e auditoria definidas pelos órgãos competentes. Deverá, ainda, estar preparada para absorver requisitos adicionais que venham a ser formalmente estabelecidos pelo DATASUS e demais instâncias de governança tecnológica do Ministério da Saúde, incluindo, mas não se limitando, a requisitos adicionais de segurança, autenticação, integração sistêmica, governança de dados, auditoria, monitoramento contínuo e interoperabilidade com plataformas institucionais existentes ou futuras.

14. IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO

14.1. A implementação da Central de Relacionamento Integrada deverá ser conduzida de forma estruturada, progressiva e orientada por boas práticas de gestão de serviços, assegurando a plena aderência aos requisitos técnicos, operacionais e institucionais estabelecidos neste Termo de Referência. O processo de implantação deverá priorizar a continuidade do atendimento, a mitigação de riscos operacionais e a consolidação de um modelo sustentável, escalável e orientado à produção de inteligência institucional para a AgSUS.

14.2. A CONTRATADA deverá considerar, no planejamento da implantação, mecanismos de mitigação de riscos decorrentes da ausência de histórico consolidado de demanda, assegurando estabilidade operacional desde o início da operação.

14.3. A CONTRATADA será responsável por planejar, executar e acompanhar todas as etapas da implantação, garantindo que a Central esteja plenamente operacional, integrada aos sistemas institucionais e apta a atender, de forma resolutiva e humanizada, os diversos públicos e demandas sob responsabilidade da Agência.

14.4. A operacionalização do suporte às demandas internas da Agência e das comunicações institucionais em larga escala deverá observar fluxos formalmente pactuados com a CONTRATANTE, com delimitação clara das responsabilidades quanto à autorização, parametrização, execução, validação, rastreabilidade e acompanhamento das interações, preservando as atribuições técnicas e decisórias das unidades responsáveis.

14.5. Abordagem Metodológica da Implantação:

14.5.1. A implantação deverá seguir metodologia formal e documentada, baseada em etapas claramente definidas, com cronograma, marcos de entrega, responsáveis e critérios objetivos de validação. No início da execução contratual, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um Plano de Implantação detalhado, contemplando:

- a) a descrição das fases do projeto;
- b) o cronograma executivo;
- c) os recursos humanos e tecnológicos envolvidos;
- d) os riscos identificados e respectivas estratégias de mitigação;
- e) os critérios de aceite técnico e operacional.

14.5.2. O plano deverá ser submetido à validação da CONTRATANTE e poderá ser ajustado sempre que necessário, a fim de atender às especificidades institucionais e às diretrizes estratégicas da AgSUS.

14.5.3. A Contratada deverá garantir um ambiente de testes separados do ambiente de produção, para validação dos fluxos de URA, Chatbot e demais sistemas a serem utilizados pela central.

14.6. Etapas do Processo de Implantação:

14.6.1. A implantação da Central de Relacionamento deverá compreender, no mínimo, as seguintes etapas integradas:

14.6.1.1. Planejamento Institucional e Levantamento de Requisitos: nesta fase inicial, a CONTRATADA deverá realizar alinhamento técnico e institucional com as áreas demandantes da AgSUS, com vistas à compreensão aprofundada das necessidades operacionais, dos públicos atendidos e das tipologias de demanda. Deverão ser mapeados os fluxos existentes, identificadas fragilidades, gargalos e oportunidades de melhoria, bem como definidas as jornadas dos usuários e as regras de negócio que orientarão a operação da Central.

14.6.1.2. Essa etapa é fundamental para assegurar que a solução implantada reflita a realidade institucional da Agência e esteja alinhada aos objetivos estratégicos do Contrato de Gestão.

14.6.2. Configuração e Parametrização da Plataforma:

14.6.2.1. Com base nos requisitos levantados, a CONTRATADA deverá proceder à configuração completa da plataforma *Omnichannel* em ambiente de nuvem (modelo SaaS), incluindo a ativação dos canais de atendimento, a criação de filas, perfis de acesso, níveis de atendimento e regras de distribuição automática das demandas.

14.6.2.2. Deverão ser parametrizados os módulos de CRM, os mecanismos de rastreabilidade por CPF ou identificador institucional, os *dashboards* operacionais e gerenciais, bem como as integrações necessárias com sistemas corporativos da AgSUS e do Ministério da Saúde, por meio de APIs e padrões de interoperabilidade vigentes.

14.6.3. Estruturação das Ilhas de Atendimento:

14.6.3.1. A Central deverá ser organizada em ilhas especializadas de atendimento, definidas de acordo com a natureza das demandas, os públicos atendidos e as estratégias institucionais da Agência. Essas ilhas permitirão segmentação funcional, maior resolutividade no primeiro contato e melhor gestão da complexidade das solicitações.

14.6.3.2. A estrutura deverá permitir, ainda, a criação de postos de atendimento volantes, destinados ao atendimento de demandas temporárias, picos de volumetria, campanhas institucionais ou situações emergenciais, sem prejuízo da rastreabilidade e da qualidade do atendimento.

14.6.4. Capacitação e Treinamento das Equipes:

14.6.4.1. A CONTRATADA deverá promover treinamento inicial e contínuo das equipes envolvidas na operação da Central, abrangendo aspectos técnicos, operacionais, institucionais e de relacionamento com o usuário. Os treinamentos deverão contemplar o uso da plataforma, os fluxos de atendimento, os scripts operacionais, as políticas institucionais da AgSUS e as boas práticas de atendimento humanizado.

14.6.4.2. Deverão ser disponibilizados materiais de apoio, manuais operacionais e registros formais das capacitações realizadas, assegurando a padronização e a qualidade do serviço

prestado.

14.6.5. Implantação Assistida e Entrada em Operação

14.6.5.1. A entrada em operação da Central deverá ocorrer por meio de implantação assistida, com acompanhamento intensivo por parte da CONTRATADA, monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho, estabilidade da plataforma e aderência aos fluxos definidos.

14.6.5.2. Durante esse período, eventuais ajustes técnicos ou operacionais deverão ser prontamente identificados e corrigidos, garantindo a transição segura para a operação plena.

14.6.6. Validação, Estabilização e Aceite:

14.6.6.1. Concluída a implantação assistida, será realizada avaliação conjunta entre CONTRATANTE e CONTRATADA para verificação do cumprimento integral dos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência. Após a validação técnica e operacional, será formalizado o aceite da implantação, dando início à fase de operação regular da Central.

14.7. Continuidade Operacional e Transição:

14.7.1. Em todas as fases da implantação, a CONTRATADA deverá assegurar que não haja descontinuidade dos serviços de atendimento já existentes. Eventuais migrações, substituições ou ampliações de canais deverão preservar a integridade das informações, o histórico dos atendimentos e a continuidade da jornada do usuário.

14.7.2. A transferência ou migração de dados deverá ocorrer de forma segura, auditável e em conformidade com a legislação de proteção de dados pessoais.

14.8. Acompanhamento da Implantação:

14.8.1. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios periódicos de progresso, contendo status das entregas, riscos identificados, ações corretivas e indicadores relevantes.

14.9. Escalabilidade e Evolução do Serviço

14.9.1. A implantação deverá considerar, desde sua concepção, a capacidade de expansão e evolução contínua da Central de Relacionamento, possibilitando a inclusão de novos públicos, canais, fluxos, ilhas especializadas e funcionalidades, conforme as necessidades institucionais da AgSUS.

14.9.2. A solução deverá permitir ajustes e evoluções sem a necessidade de nova contratação, respeitados os limites contratuais.

14.10. Responsabilidade da CONTRATADA:

14.10.1. Todos os custos relacionados à implantação do serviço, incluindo infraestrutura, configuração, capacitação e suporte inicial, deverão estar integralmente contemplados na proposta contratada. Eventuais falhas de dimensionamento não poderão gerar ônus adicional à CONTRATANTE.

14.10.2. A CONTRATADA será integralmente responsável pela qualidade, estabilidade e aderência da implantação aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

15. DA PROVA DE CONCEITO (POC) E HOMOLOGAÇÃO TÉCNICA

15.1. Como condição indispensável para a aceitação definitiva da solução e o início da fase de operação, a licitante classificada em primeiro lugar deverá realizar uma Prova de Conceito (PoC), visando à demonstração prática das funcionalidades, integrações e requisitos técnicos descritos neste Termo de Referência.

15.2. A PoC será regida pelo Caderno de Testes (Anexo II), que estabelece os cenários de uso, os procedimentos de execução e os critérios de aceitação para cada item avaliado.

15.3. A Prova de Conceito será analisada por equipe multidisciplinar da CONTRATANTE. Na hipótese de a licitante não ser aprovada na PoC, a Contratante convocará a empresa classificada subsequente, observada a ordem de classificação final da etapa competitiva, para a realização da Prova de Conceito, e assim sucessivamente, até a identificação de proposta que atenda integralmente às exigências do Edital.

15.4. No prazo de 05 (cinco) dias, contados da convocação, a licitante deverá iniciar a realização da Prova de Conceito, a qual terá duração máxima de 05 (cinco) dias contados do seu início. Todos os custos relacionados à disponibilização de softwares, licenças, recursos técnicos e eventuais deslocamentos necessários à execução da PoC serão de responsabilidade exclusiva da licitante.

15.5. A Prova de Conceito da solução ofertada deverá ser realizada no ambiente da CONTRATANTE e sem qualquer ônus para a Agência. A licitante que for reprovada na PoC ou que não cumpra os prazos estabelecidos não fará jus a qualquer tipo de indenização. Ao final, será elaborado relatório técnico circunstanciado, descrevendo os testes realizados e consignando o resultado de aprovação ou reprovação.

15.6. Será facultado às demais empresas licitantes o acompanhamento presencial da Prova de Conceito, limitado à participação de 01 (um) representante por licitante, observadas as regras estabelecidas pela Contratante.

15.7. A licitante interessada em acompanhar a Prova de Conceito deverá encaminhar, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis do início da PoC, solicitação por e-mail, informando os dados de seus representantes (nome completo e documento de identificação). Em resposta, a Agência informará o local, data e horário para acompanhamento da Prova de Conceito.

15.8. Todas as despesas decorrentes do acompanhamento da PoC serão de responsabilidade exclusiva de cada licitante. Durante a execução da Prova de Conceito, os representantes das licitantes deverão limitar-se à observação dos procedimentos de aferição, sendo vedada qualquer forma de interferência ou interação. Caso seja constatada interferência, o representante será retirado do ambiente e impedido de continuar o acompanhamento da PoC.

15.9. Durante a realização da Prova de Conceito não serão admitidas discussões técnicas, reclamações ou questionamentos. Eventuais apontamentos relativos à PoC poderão ser apresentados exclusivamente na fase recursal, após a conclusão da etapa de habilitação, inclusive da Prova de Conceito, observado o rito previsto no Edital.

15.10. A solução será considerada APROVADA caso atinja o índice mínimo de aderência de 98% (noventa e oito por cento) dos itens constantes no Caderno de Testes

16. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

16.1. A solução a ser contratada deverá atender integralmente aos requisitos técnicos, funcionais, operacionais e de segurança necessários à implantação, operação e manutenção de uma Central de Relacionamento Integrada, concebida como um hub estratégico de comunicação da Agência. As especificações técnicas estabelecidas neste item configuram requisitos mínimos obrigatórios para a adequada execução do objeto, sendo indispensáveis para garantir rastreabilidade, escalabilidade, resolutividade, segurança da informação e geração de inteligência institucional.

16.2. A plataforma deverá ser disponibilizada em ambiente de computação em nuvem, no modelo Software as a Service (SaaS), assegurando alta disponibilidade, escalabilidade automática e operação contínua em âmbito nacional. A arquitetura tecnológica deverá contemplar mecanismos de redundância, balanceamento de carga e tolerância a falhas, permitindo a ampliação ou redução da capacidade operacional de forma dinâmica, conforme a variação da volumetria de atendimentos, sem necessidade de intervenção manual ou aquisição adicional de infraestrutura pela CONTRATANTE.

16.3. A solução deverá operar de forma nativa no conceito Omnichannel, garantindo a integração plena entre todos os canais de atendimento disponibilizados. Isso implica que toda a jornada do usuário deverá ser contínua e rastreável, independentemente do canal de entrada ou de eventuais mudanças de meio de comunicação ao longo do atendimento. A abertura de novos protocolos para uma mesma demanda ou a perda de histórico entre canais não será admitida, devendo o sistema manter registro único e consolidado das interações.

16.4. A plataforma deverá suportar, no mínimo, os canais de atendimento telefônico ativo e receptivo, WhatsApp institucional, e-mail, chat online, chatbot com inteligência artificial, portal web com formulários eletrônicos, SMS e demais meios de mensageria necessários à operação da Central. A integração com outros canais institucionais existentes ou futuros deverá ser viabilizada, respeitando as diretrizes técnicas da CONTRATANTE.

16.5. A solução deverá dispor de módulo completo de gestão de atendimento e CRM, permitindo o cadastro unificado dos usuários, a rastreabilidade das interações por CPF ou identificador institucional equivalente e o registro detalhado de todo o histórico de atendimentos. Esse módulo deverá possibilitar a classificação das demandas por tipo, tema, prioridade e nível de complexidade, bem como o controle de filas, a distribuição automática de atendimentos, o escalonamento entre níveis e o gerenciamento de backlog, assegurando previsibilidade e controle operacional.

16.6. A plataforma deverá permitir a criação, configuração, manutenção e reconfiguração dinâmica de ilhas especializadas de atendimento, conforme as necessidades institucionais da Agência. Essas ilhas deverão possibilitar o atendimento segmentado por tipo de serviço, público ou temática, com regras de negócio parametrizáveis e capacidade de encaminhamento automático. Deverá ser possível, ainda, a implantação de postos de atendimento volantes, destinados ao atendimento de demandas temporárias, campanhas específicas ou picos sazonais, sem necessidade de desenvolvimento adicional.

16.7. A solução deverá incorporar recursos avançados de automação e inteligência artificial, incluindo chatbot com IA generativa, capaz de interagir em linguagem natural, realizar triagem inicial, classificar demandas, sugerir respostas e apoiar o atendimento humano. Os fluxos automatizados deverão ser customizáveis, treináveis e alinhados às diretrizes institucionais, assegurando sempre a possibilidade de transferência fluida para atendimento humano quando necessário.

16.8. Deverão ser disponibilizados dashboards operacionais e estratégicos em tempo real, com acesso direto aos gestores e fiscais designados pela CONTRATANTE. Esses painéis deverão permitir o acompanhamento contínuo da operação, com visualização de indicadores, volumetria, status das demandas e desempenho das equipes. A plataforma deverá possibilitar a emissão de relatórios operacionais, gerenciais e estratégicos, com exportação em formatos abertos e preservação da integridade e rastreabilidade das informações.

16.9. A solução deverá permitir o monitoramento, cálculo e análise automática de indicadores de desempenho e qualidade, tais como Net Promoter Score (NPS), First Call Resolution (FCR), Customer Effort Score (CES), Tempo Médio de Atendimento, Tempo Médio de Espera, índices de atendimento dentro do prazo, reincidência de demandas e backlog. Esses indicadores deverão ser parametrizáveis e compatíveis com os Acordos de Nível de Serviço estabelecidos pela CONTRATANTE.

16.10. No que se refere à segurança da informação, a solução deverá atender integralmente à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e às políticas de segurança da informação da Administração Pública. Deverão ser adotados mecanismos de criptografia de dados em trânsito e em repouso, autenticação multifator, controle de acessos por perfil, registro de logs, trilhas de auditoria e plano de contingência e continuidade do serviço, observando parâmetros mínimos de tempo de recuperação e perda aceitável de dados.

16.11. A plataforma deverá contemplar requisitos de acessibilidade digital, garantindo atendimento inclusivo, incluindo atendimento exclusivo em LIBRAS, compatibilidade com leitores de tela e conformidade com as diretrizes de acessibilidade digital do governo federal.

16.12. Ao término da vigência contratual, a CONTRATADA deverá assegurar a transferência integral da base de dados, dos registros de atendimento e das informações produzidas durante a execução do contrato, garantindo a continuidade do serviço, a preservação do histórico e a inexistência de ônus adicional para a CONTRATANTE.

16.13. O descumprimento de qualquer requisito técnico estabelecido neste item será considerado não conformidade grave, passível de aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência, sem prejuízo das demais medidas administrativas cabíveis.

17. QUANTITATIVOS ESTIMADOS DE ATENDIMENTOS

17.1. Os quantitativos estimados de atendimentos da Central de Relacionamento Integrada decorrem da diversidade de públicos atendidos, da amplitude das políticas, programas e iniciativas sob gestão da Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES) ou demais secretarias finalísticas, bem como das atividades institucionais executadas pela Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS (Agsus).

17.2. A Central deverá estar dimensionada para absorver volumetria dinâmica e variável, considerando picos sazonais, eventos extraordinários, lançamentos de editais, ciclos de pagamento, processos de ingresso, desligamento, movimentação, formação, qualificação profissional e demais ações institucionais que impactam diretamente a força de trabalho do Sistema Único de Saúde (SUS).

17.3. Considerando o universo de aproximadamente 1,2 milhão de usuários vinculados às políticas de saúde da SGTES, a Central de Relacionamento Integrada será dimensionada para garantir a prontidão técnica escalabilidade e capacidade de expansão compatíveis com a demanda efetivamente acionada pela CONTRATANTE, conforme planejamento operacional, Volumetria Mensal Estimada (VME), Ordens de Serviço e critérios definidos no Modelo de Execução Contratual.

17.4. A estimativa inicial de capacidade operacional observará a Capacidade Operacional Estimada, sem vinculação a percentual fixo do público potencial, devendo eventual ampliação ocorrer mediante acionamento formal da CONTRATANTE, preservado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

17.5. Para atendimento a esse requisito, a operação da Contratada deverá ser estruturada e dimensionada para absorver, quando demandado, essa Capacidade Operacional Estimada, a qual será expressa e mensurada por meio de Unidades de Serviço de Atendimento (USA), conforme critérios, métricas e parâmetros definidos no Modelo de Execução Contratual.

17.6. Em períodos de sazonalidade, tais como abertura de editais, alterações normativas, processos seletivos, ciclos de pagamento ou eventos institucionais relevantes, prevê-se um incremento de até 30% no volume mensal de atendimentos, devendo a solução contratada possuir capacidade de absorção dessa variação sem prejuízo à qualidade do serviço.

17.7. O escalonamento da capacidade operacional da Central de Relacionamento ocorrerá exclusivamente mediante acionamento formal de Unidades de Serviço de Atendimento (USA), observado o planejamento orçamentário da CONTRATANTE. O aumento pontual de volumetria decorrente de sazonalidades, editais, campanhas institucionais ou eventos extraordinários não implicará, por si só, reprecificação automática do contrato, devendo qualquer ajuste financeiro estar vinculado à efetiva ampliação da capacidade operacional solicitada e validada nos termos deste Termo de Referência.

17.8. Além dos cenários regulares e sazonais, o Canal de Comunicação deverá possuir capacidade técnica, operacional e estrutural para resposta emergencial, em situações extraordinárias, incluindo, mas não se limitando a:

- a) crises sanitárias, epidemiológicas ou emergências de saúde pública;
- b) instabilidades ou indisponibilidades de sistemas ministeriais de grande impacto (tais como e-Gestor, SEI, CNES, entre outros);
- c) movimentos sindicais, mobilizações nacionais ou paralisações de categorias profissionais;
- d) aumento abrupto de demandas espontâneas decorrentes de eventos de grande repercussão institucional ou midiática.

17.8.1. Nessas situações, o dimensionamento da equipe e da infraestrutura tecnológica deverá assegurar a manutenção da continuidade do serviço, da qualidade do atendimento e do cumprimento dos níveis de serviço pactuados, mesmo em cenários de alta demanda.

17.9. A CONTRATADA deverá apresentar, como parte integrante de seu planejamento operacional, um modelo de escalonamento dinâmico de atendimento, contemplando, no mínimo:

- a) monitoramento contínuo da volumetria e do desempenho, por meio de dashboards gerenciais e operacionais em tempo real;
- b) capacidade de redimensionamento da equipe de atendimento, conforme indicadores de volume, complexidade e criticidade das demandas;
- c) planos de contingência e resposta rápida, assegurando a continuidade operacional em situações adversas;
- d) possibilidade de adição temporária ou permanente de atendimento, ilhas especializadas ou postos volantes, sempre que necessário para atender às demandas institucionais da Agência.

18. FUNCIONALIDADES TÉCNICAS

18.1. A contratação deverá abranger a prestação integral dos serviços de *Contact Center*, com adoção de plataforma *Omnichannel* em nuvem (SaaS), módulo de gestão de atendimento (*ticketing/CRM*), automação de fluxos e atendimento assistido por Inteligência Artificial (incluindo *chatbot* e IA generativa), com capacidade de integração com sistemas externos da CONTRATANTE e de parceiros institucionais, mediante APIs e padrões de interoperabilidade definidos.

18.2. Plataforma Multimeios Integrada (*Omnichannel*)

18.2.1. A plataforma deverá integrar, em um único ambiente operacional, os canais de atendimento ativos e receptivos, garantindo identificação, rastreabilidade e consolidação do histórico por usuário, com emissão de relatórios individualizados e gerenciais.

18.2.2. A chave de rastreabilidade deverá ser baseada, preferencialmente, no CPF e, quando aplicável, no cadastro institucional do usuário e/ou identificadores complementares (como matrícula, CNS, registro funcional ou outro campo definido pela CONTRATANTE), podendo ser ajustada conforme a evolução das políticas atendidas e das necessidades institucionais.

18.2.3. A solução deverá permitir acompanhamento contínuo das demandas, com monitoramento em tempo real das interações (assunto, canal, data/hora, responsável, status, trilha de auditoria, gravações e transcrições, quando aplicável), assegurando rastreabilidade ponta a ponta e visibilidade para gestão e fiscalização contratual.

18.3. Funcionalidades Essenciais (mínimo obrigatório)

18.3.1. As soluções tecnológicas devem apresentar elevado grau de maturidade e convergência funcional, contemplando, no mínimo:

- a) Integração *Omnichannel* e Operação em Ambiente Unificado:
A plataforma deve ofertar atendimento unificado por, no mínimo: *WhatsApp*, e-mail, voz (telefonia/0800), *webchat*/portal e *chatbot*, admitindo expansão para outros canais digitais (ex.: *Instagram*, *Messenger*, *Direct*, redes sociais e aplicativos), conforme priorização da CONTRATANTE, sem perda do histórico e com continuidade da jornada do usuário.
- b) Registro Consolidado do Histórico (Visão 360º)
Consolidação do histórico de atendimento independentemente do canal, com visualização completa da solicitação e de interações anteriores, mantendo unicidade do protocolo e rastreabilidade por usuário.
- c) Atendimento Multinível e Escalonamento Técnico
Triagem automatizada e humana, com roteamento por tema, criticidade, público, território/região e/ou regras definidas, possibilitando escalonamento entre níveis de atendimento (ex.: 1º nível operacional, 2º nível técnico/backoffice, 3º nível estratégico/gestão), conforme governança definida pela CONTRATANTE.
- d) *Chatbot* Parametrizável com Transbordo para Atendimento Humano
Respostas automáticas configuráveis, com capacidade de criação de jornadas assistidas e automações com e sem integrações externas via APIs, com transbordo estruturado para atendimento humano, mantendo o histórico.
- e) IA Generativa e Assistente Operacional (com governança)
Recurso de IA generativa para apoiar interações mais naturais e para suporte interno aos atendentes (ex.: sugestão de respostas com base em base de conhecimento), com mecanismos de parametrização, controle, auditoria e adequação a políticas de segurança e LGPD.
- f) Base de Conhecimento Integrada e Versionada
Repositório institucional de conteúdos, scripts, fluxos, normativos e respostas padronizadas, com versionamento, trilha de alteração, aprovação e rápida atualização, reduzindo tempo médio e aumentando padronização.
- g) Distribuição Automática de Chamados e Gestão de Filas
Roteamento por tema, público, prioridade e/ou geografia, com regionalização, filas por habilidades (skills), regras de escalonamento, priorização e redistribuição automática.
- h) Dashboards e Indicadores em Tempo Real (Gestão e Fiscalização)
Painéis operacionais e gerenciais atualizados automaticamente, com cortes por canal, tempo de resposta, tempo de atendimento, backlog, status, região e tema, permitindo exportação e auditoria. Quando aplicável, incluir visualização geográfica (nível nacional/estadual/municipal) conforme disponibilidade de dados.
- i) Integração via API e Interoperabilidade
Capacidade de integração com sistemas e bases da CONTRATANTE e do Ministério da Saúde e/ou parceiros, mediante APIs abertas e padrões aplicáveis (incluindo diretrizes de interoperabilidade no âmbito do SUS), além de exportação estruturada de dados.
- j) CRM/Ticketing Integrado
Cadastro, atualização e histórico do usuário; gestão de tickets; atividades de backoffice; anexos; comentários; tarefas; logs; trilha de auditoria; e vinculação de atividades ao atendimento, inclusive para casos "offline" e retornos programados.
- k) Supervisão, Monitoria e Auditoria em Tempo Real
Acompanhamento de atendimentos em execução, status de operadores, tempo logado, visão de filas e conversas, com filtros e capacidade de auditoria.
- l) Relatórios Operacionais e Estratégicos
Volumetria por período/canal/tema; ranking de motivos; navegação de bots; status; indicadores (TMA, TME, backlog, taxa de resolução no primeiro contato etc.); relatórios de acessos e produtividade; e relatórios customizáveis.
- m) Configurações, Perfis e Permissões
Gestão de usuários, perfis e segregação de funções; criação de marcadores/skills; regras automáticas; scripts com variáveis; e parametrizações operacionais.
- n) Automação e Regras Operacionais
Horários, expiração de tickets, reprocessamento, respostas automáticas, classificações e ações condicionais baseadas em regras.
- o) Gestão de Grupos e Limites Operacionais
Definição de grupos por canal/skill; limites de simultaneidade; priorização de filas; e regras de distribuição.
- p) Acessibilidade e Usabilidade
Opções de idioma, tema, perfis, e recursos de acessibilidade na interface. A solução deve atender diretrizes de acessibilidade (WCAG 2.1 nível AA), assegurando usabilidade para usuários com deficiência visual, auditiva, motora e cognitiva.
- q) Segurança da Informação
Autenticação multifator (2FA), criptografia, logs e auditoria, controle por IP/VPN (quando aplicável), mecanismos de bloqueio, timeout e rastreabilidade de transações, em conformidade com LGPD e políticas institucionais.

18.4. Sistema de Monitoramento e Auditoria pela CONTRATANTE

18.4.1. O sistema deverá disponibilizar perfis de acesso para monitoramento em tempo real e auditoria pela CONTRATANTE, incluindo fiscais e gestores do contrato, com capacidade de extração e validação de dados.

18.4.2. As entradas de atendimento originadas por canais digitais da CONTRATANTE (ex.: portal, formulários, chat institucional) deverão ser integradas via API ou mecanismo tecnicamente equivalente, garantindo a rastreabilidade e a segmentação dos atendimentos por canal de origem.

18.5. *Workflow* (Fluxo de Trabalho) e Gerenciamento

18.5.1. A solução deverá contemplar *workflow* moderno para gerenciamento de demandas, força de trabalho e jornada do usuário, assegurando registro integral das interações, com possibilidade de vincular novas interações a tickets existentes, evitando múltiplos protocolos para o mesmo assunto.

18.6. Serviço de Telefonia (0800 Nacional) e URA

18.6.1. O serviço de telefonia deverá ser integrado à plataforma *Omnichannel* e ao módulo de gestão de atendimento, com número 0800 de amplitude nacional, URA com linguagem natural e roteamento conforme regras definidas.

18.6.2. Havendo URAs ou estruturas preexistentes na CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar estudo técnico e plano de integração, em colaboração com a CONTRATANTE, garantindo transição sem interrupções e sem custos adicionais além do valor contratado.

18.7. Integração de Estruturas e Fluxos Existentes (sem custo adicional)

18.7.1. A CONTRATADA será responsável por mapear fluxos, canais e estruturas existentes de atendimento sob gestão da CONTRATANTE, promover sua integração à nova solução e assegurar continuidade operacional, sem cobrança adicional.

18.8. E-mail e Formulários Online

18.8.1. Caixas de e-mail e formulários online utilizados pela CONTRATANTE deverão ser integrados à plataforma, com consolidação do histórico e preservação de informações, mediante metodologia acordada e aderente à LGPD.

18.9. Teleatendimento Receptivo e Multimeios (Humano e Automatizado)

18.9.1. O atendimento receptivo deverá contemplar canais eletrônicos e humanos (URA, *chatbot*, IA e atendimento humano), com capacidade de registrar manifestações, anexos e evidências (texto, áudio, imagem e documentos), executar primeiro nível de atendimento e escalar apenas quando indispensável.

18.10. Estrutura por Células, Ilhas Especializadas e Postos Volantes

18.10.1. O atendimento receptivo será organizado em células/ilhas de atendimento, garantindo resolutividade, padronização e adequação técnica às especificidades dos perfis de usuários e temas atendidos, com possibilidade de criação, expansão, desmembramento ou descontinuidade conforme diretrizes institucionais.

18.10.2. A CONTRATADA deverá assegurar capacidade de operação com ilhas especializadas (por programa, público, tema, região e/ou criticidade), bem como viabilizar atendimento (reforço temporário) para absorção de sazonalidades, eventos extraordinários e demandas emergenciais.

19. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ATIVO

19.1. Contatos realizados pelo Canal de relacionamento (humano e eletrônico) para divulgação de campanhas, pesquisas, orientações, validação de dados e cadastro de usuários em sistemas internos e toda e qualquer necessidade da Contratante será realizado em horário comercial (das 08:00 às 18:00 de segunda a sexta-feira e aos sábados das 10:00 às 16:00 h), conforme orientações da ABT (Associação Brasileira de Telesserviços) e Código de Ética do PROBARE (Programa Brasileiro de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento). A CONTRATADA terá de 2 a 3 dias úteis para início do ativo.

19.2. Ativo de Mensagens de Texto (*Chatbot*, IA e SMS): Envio de mensagem de texto para telefones móveis de médicos, gestores e usuários, incluindo todos os agentes envolvidos diretamente ou indiretamente no programa de provimento médico, visando comunicação ágil. Disponível para retorno das demandas. Deverá permitir rastreabilidade, envio de links e cobertura nacional. Relatórios gerenciais detalhados após cada campanha. Possibilidade de confirmação de leitura do canal utilizado para o envio da mensagem. Utilização de shortcode (número de telefone curto) específico para a Contratante. Acionamento via API, SMPP ou de outra especificação conforme necessidade.

19.3. Ativo de Mensagens de Voz (*Voice Message*): Contato eletrônico por mensagem de voz via ligação para disseminar informação, realizar pesquisa ou outras necessidades. Disponível para retorno de demandas. Relatórios gerenciais detalhados após cada campanha, incluindo dados do destinatário, confirmação de entrega/completude, confirmação de escuta e respostas. Utilização de número telefônico específico ou do meio de comunicação.

19.4. Mala Direta (Ativo por E-mail ou IA): Contato por e-mail ou por IA para disseminar informação, realizar pesquisa ou outras necessidades. Possibilidade de envio em massa e para único destinatário. Serviço executado mediante solicitação formal. Mais de uma campanha simultaneamente. Registros de contatos no Sistema da CONTRATADA. Envio de anexos em diversos formatos (JPG, PDF). Relatórios gerenciais detalhados após cada campanha, incluindo número de e-mails e lotes enviados, confirmação de entrega e mensagens de erro. Possibilidade de obter relatórios de confirmação de leitura.

19.5. Ativo via *WhatsApp*: Contato via *WhatsApp* para disseminar informação, realizar pesquisa ou outras necessidades. Serviço realizado mediante solicitação formal. Possibilidade de envio em massa e para único destinatário. Registros de contatos no Sistema da CONTRATADA.

20. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

20.1. Recurso para mensurar o nível dos serviços prestados, com parametrização de responsabilidade da CONTRATANTE. A pesquisa será executada rotineiramente ao final dos atendimentos, e a CONTRATADA submeterá à validação da CONTRATANTE os aspectos metodológicos, questões avaliativas e definição de amostragem.

20.2. A classificação da pesquisa de satisfação ficará sob o domínio da CONTRATANTE de informar a escala a ser aplicada, podendo mudar a classificação conforme necessidade.

20.3. A pesquisa deverá adotar metodologia validada, contemplando no mínimo os seguintes indicadores:

- CSAT (*Customer Satisfaction Score*): O nível de satisfação imediata do cliente (usuário ou profissional) em relação a uma interação, transação ou serviço específico.);
- CES (*Customer Effort Score*): O esforço que o cliente teve que fazer para realizar uma tarefa, resolver um problema ou usar um serviço. O objetivo é que o esforço seja o mínimo possível);
- NPS (*Net Promoter Score*): A lealdade e a propensão do cliente (usuário ou profissional) a recomendar o serviço ou a organização a outros).

20.4. A amostragem utilizada deverá ser estatisticamente significativa e auditável, garantindo confiabilidade dos resultados.

20.5. Resultados inferiores à meta estabelecida pela CONTRATANTE implicarão na apresentação, pela CONTRATADA, de um plano de ação corretivo no prazo máximo de 30 dias, contendo medidas para mitigação de falhas, melhoria dos processos e evolução contínua da qualidade do atendimento.

21. SISTEMA DE ATENDIMENTO

21.1. O Canal de Relacionamento Integrado será estruturado em três níveis operacionais principais, e contará com ilhas de atendimento especializadas voltadas a públicos e programas específicos de acordo com a sua necessidade. Esse modelo operacional visa otimizar o relacionamento institucional, aprimorar a comunicação direta entre os diferentes atores que fazem parte do atendimento prestado, e garantir respostas rápidas, qualificadas e padronizadas às demandas recebidas. A seguir, descrevem-se os níveis e a forma de funcionamento propostos para o canal.

21.2. Atendimento de 1º Nível - Atendimento Geral (Automatizado e Humano)

21.2.1. Focado na resolução de demandas no primeiro contato, utilizando scripts operacionais, recursos automatizados (chatbots, assistentes virtuais) e agentes humanos treinados. O objetivo é encerrar a solicitação sem necessidade de transferência para níveis superiores.

21.2.2. O 1º nível será estruturado em células de atendimento, que poderão ser modificadas ou expandidas de acordo com a demanda, incluindo:

- Generalista: Teleatendimento receptivo a médicos, gestores e demais profissionais e usuários;
- Ouvidoria: Teleatendimento voltado exclusivamente ao registro de manifestações formais de Ouvidoria;
- Ativo: Contatos de comunicação ativa em diferentes canais (ligações, mensagens, notificações);
- Multimeios: Atendimento por WhatsApp, formulários eletrônicos, e-mail, chat, aplicativo móvel e outros canais digitais;
- Ilhas Especializadas: Atendimento segmentado para públicos específicos, como profissionais médicos do PMM eixo Formação, profissionais de Enfermagem, ACS e outras categorias conforme definição futura.

21.3. Nível 2 - *Backoffice* Técnico (Análise e Suporte Especializado)

21.3.1. O segundo nível compreende o suporte técnico e administrativo prestado pelas áreas finalísticas. Será responsável por:

- Analisar tecnicamente as demandas encaminhadas pelo Nível 1;
- Produzir pareceres, despachos e orientações oficiais;
- Alimentar o sistema de gestão de tickets com a resposta final;
- Apoiar a construção de respostas padronizadas e relatórios de acompanhamento;
- Identificar padrões de recorrência e propor melhorias contínuas no atendimento.

21.4. Nível 3 - Coordenação Estratégica

21.4.1. O terceiro nível corresponde à coordenação estratégica e supervisão técnica do canal, exercida pela AgSUS e Ministério da Saúde. Compete a este nível:

- Definir políticas, diretrizes e parâmetros técnicos do canal;
- Monitorar indicadores de desempenho e qualidade;
- Validar relatórios estratégicos e dados analíticos;
- Promover a integração do canal com as demais ações e sistemas do Ministério da Saúde;
- Planejar ações corretivas e de aprimoramento contínuo.

21.5. Essa estrutura multinível, com ilhas especializadas e coordenação centralizada, proporciona maior resolutividade, eficiência operacional e qualidade no atendimento aos públicos estratégicos. A central deverá ser composta por ilhas específicas para o atendimento segmentado de programas de provimento médico do SUS, incluindo serviços de Atenção Primária à Saúde e Atenção de Saúde Especializada, se necessário. A configuração, manutenção e criação de novas ilhas especializadas se dará conforme a necessidade, seguindo as diretrizes existentes e as necessidades futuras, conforme previsto no Contrato de Gestão e Plano de Trabalho, que a AgSUS possui junto ao Ministério da Saúde. Este contrato, inclusive, prevê a possibilidade de pactuar novas iniciativas por meio de termos aditivos para garantir a adaptabilidade da estrutura.

21.6. As ilhas especializadas, operando no Atendimento de 1º Nível, compõem a estrutura de triagem e qualificação das demandas. Sua função consiste em atuar como o ponto de contato inicial para programas de provimento médico do SUS (Atenção Primária à Saúde e Atenção de Saúde Especializada), processando as solicitações com base em conhecimento técnico específico.

21.7. A operação dessas ilhas permite o fornecimento de respostas informativas e resolutivas no primeiro contato por meio da aplicação de scripts operacionais. Elas são responsáveis por realizar a triagem, direcionando para os níveis subsequentes apenas as demandas que exigem análise aprofundada.

21.8. Essa configuração evita o escalonamento desnecessário, otimiza o fluxo de trabalho e direciona os níveis 2º e 3º Nível para casos de maior complexidade. A adaptabilidade do sistema é assegurada pela configuração e manutenção dessas ilhas, conforme a necessidade dos programas, garantindo a rastreabilidade das interações. A empresa contratada deverá assegurar a capacidade operacional de se moldar às especificações exigidas para a criação de novas ilhas de atendimento, garantindo a adaptabilidade da estrutura em qualquer momento.

22. ATENDIMENTO

22.1. Compreende o registro e atendimento, nos prazos legais, de reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de simplificação e providências. Deve promover ações para assegurar a preservação de aspectos éticos, de privacidade e de confidencialidade.

22.2. Horário de Funcionamento:

a) Serviços de atendimento humano (Ativo, receptivo, mensagens, *WhatsApp*, Telegram, Redes Sociais: poderão ser incluídos conforme decorrer do contrato, sem crescimento financeiro pela CONTRATADA, por já fazer parte de atendimento multinível), e-mails, *chats*, pesquisas, formulários eletrônicos: mínimo de 8h diárias, em regime ampliável para 24x7 em casos emergenciais (pandemias, crises sanitárias, demandas extraordinárias), mediante solicitação da CONTRATANTE.

b) Serviços digitais (Receptivo Eletrônico URA, agentes virtuais inteligentes, *chatbot*, e-mails, formulários eletrônicos, aplicativos, mensageria): Regime 24x7, sem interrupções.

c) Teleatendimento Receptivo: Das 08:00 às 18:00 de segunda - feira a sábado.

d) O horário de funcionamento da Central, poderá ser readequado conforme necessidade da Contratante.

22.3. Atendimento e Registro: Atendimento e registro de solicitações, cadastramento/atualização de informações de multicanais, pedidos de informações, solicitação de registro de chamados de suporte técnico, prestando esclarecimentos, com interação direta entre usuário e atendentes (humanos ou virtuais). Atendimento imediato ou encaminhamento a outros níveis. A CONTRATANTE informará sobre sazonalidades e mudanças de horário com 5 dias de antecedência. O 1º e 2º nível executarão procedimentos e scripts pré-estabelecidos e validados. Questões mais aprofundadas serão encaminhadas pelo Contact Center às áreas técnicas do Ministério da Saúde.

22.4. Acessos da CONTRATADA: Serão disponibilizados à CONTRATADA os acessos aos meios de comunicação utilizados atualmente, conforme a necessidade do acesso à informação.

23. IMPLANTAÇÃO DA OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS

23.1. A etapa de implantação compreende a disponibilização/instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica (em serviço de nuvem adquirido e gerenciado pela CONTRATADA), além dos recursos humanos do Contact Center e customização da plataforma.

23.2. As diretrizes estratégicas relativas à jornada do usuário, à identidade verbal (tone of voice) e à arquitetura dos fluxos de atendimento serão coordenadas pela AgSUS em parceria com o Ministério da Saúde, tomando como base o produto final da consultoria especializada já contratada pelo referido Ministério para este fim. Incumbirá à Adjudicatária a responsabilidade pela transposição, parametrização e execução operacional dessas definições na plataforma tecnológica, assegurando a plena aderência às normas estabelecidas pelos órgãos gestores em todas as etapas de configuração do sistema.

23.3. A supervisão técnica e a validação final da parametrização executada pela Contratada caberão exclusivamente à Agsus, que atuará como instância mediadora e decisória para assegurar que a transposição dos fluxos preserve a integridade das políticas públicas de saúde. Este respaldo institucional garante que a operação da Central de Relacionamento esteja permanentemente alinhada aos objetivos estratégicos de acolhimento e acompanhamento da força de trabalho do SUS e diretrizes institucional, conferindo à Agência a prerrogativa de solicitar ajustes imediatos sempre que houver necessidade de atualização das diretrizes fornecidas pelo Ministério da Saúde ou órgãos parceiros.

23.4. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 dias corridos, contados da assinatura do contrato, para efetuar a implantação e iniciar a operação.

23.5. Em até 30 dias corridos da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar o projeto de implantação, incluindo:

a) Mão de obra (quantitativo, qualificação, currículos, escolaridade).

b) Cronograma de treinamento (técnicas de atendimento, serviços da Agência, uso de ferramentas e sistemas).

c) Detalhamento da arquitetura das soluções tecnológicas, equipamentos e especificações.

d) Detalhamento da infraestrutura operacional do 1º e 2º nível de atendimento.

e) Descrição da plataforma de comunicação (topologia, DAC, URA, Sistema de Gerenciamento de Chamadas e Força de Trabalho, Sistema de Gravação de Voz, aparelhos telefônicos e headsets, CRM e suas integrações incluindo, voz, e-mail, chatbot e IA).

23.6. O custo com a implantação deverá ser encaminhado junto com a proposta e será pago de forma integral e única.

24. GESTÃO DE PESSOAS:

24.1. O recrutamento e a seleção são de responsabilidade da CONTRATADA, devendo respeitar o perfil profissional mínimo estabelecido. Os candidatos deverão ser aprovados em exames foniatríco e audiométrico. A CONTRATADA deve comprovar a adequação dos perfis dos profissionais em até 30 dias da assinatura do contrato, ou sempre que ocorrerem novas contratações/substituições.

24.2. As qualificações dos profissionais são essenciais para a execução dos serviços. Em caso de não atendimento aos padrões de qualidade ou desempenho insatisfatório, a CONTRATADA deverá substituir o profissional em até 48 horas úteis. Ausências não programadas deverão ser supridas em até 24 horas. Casos de descortesia devem ser solucionados em até 5 dias úteis após a notificação. Não será permitida a disponibilização de estagiários para as funções previstas no contrato.

24.3. A CONTRATADA deverá assegurar um índice máximo de rotatividade (turnover \leq 10% ao ano), garantindo estabilidade e continuidade dos atendimentos.

24.4. A CONTRATADA deverá apresentar e implementar um plano de engajamento da equipe, voltado à redução do absenteísmo, à motivação dos profissionais e à melhoria contínua do desempenho, contemplando:

a) Ações de integração e ambientação;

b) Programas de capacitação e atualização periódica;

c) Monitoramento de indicadores de desempenho e absenteísmo;

d) Estratégias de reconhecimento e valorização dos colaboradores.

24.5. O descumprimento dos requisitos acima poderá implicar em sanções contratuais, nos termos definidos no instrumento jurídico firmado, resguardando-se o direito da CONTRATANTE de exigir a imediata adequação do quadro funcional.

24.6. A CONTRATADA deverá desenvolver e gerir Política de Gestão de Pessoas para garantir clima de harmonia e motivação. Incentivar a permanência de profissionais com bons resultados. Respeitar a cota de contratação de pessoas com deficiência (PCD) conforme Lei 8.213/1991. Assegurar o cumprimento da legislação trabalhista e atividades laborais. A CONTRATADA contratará e manterá sob sua responsabilidade os colaboradores, sem vínculo empregatício com a Agência.

25. PERFIL/COMPETÊNCIA/ATRIBUIÇÕES MÍNIMAS

25.1. A CONTRATADA deverá assegurar que as equipes alocadas para a execução dos serviços possuam perfis profissionais compatíveis com a complexidade das ações da AgSUS, garantindo atendimento humanizado, resoluto e alinhado às diretrizes do SUS.

26. COORDENADOR(A) DE OPERAÇÃO:

26.0.1. Perfil: Ensino superior completo (preferencialmente pós-graduação em gestão de empresas, administração, gestão de pessoas ou áreas similares). Experiência mínima de 12 meses na função de gerente ou coordenador em Contact Center. Capacidade de comunicação verbal e escrita. Conhecimentos de tecnologia, habilidade para análise de relatórios em planilhas, amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento e métricas de Contact Center. Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas, contratos, liderança e gestão de conflitos.

26.0.2. Principais Atribuições: Responder pela execução e qualidade dos serviços. Auxiliar no planejamento e rotina da operação. Acompanhar e analisar indicadores de performance, gerenciando resultados. Auxiliar no dimensionamento da equipe, controlando ausências e garantindo substituição. Definir ações para manter a qualidade das informações. Acompanhar a performance dos operadores. Prestar informações sobre a gestão e estratégia operacional. Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle. Sinalizar ocorrências à Gestão da Agência. Realizar gestão de tempo e responder a necessidades da Agência de forma ágil, eficaz e eficiente, participar de reuniões.

27. SUPERVISOR DE OPERAÇÃO:

27.0.1. Perfil: Ensino superior completo (preferencialmente em gestão de pessoas). Conhecimento em supervisão de Contact Center de no mínimo 12 meses. Conhecimento intermediário de informática. Habilidade em gestão de conflitos, relações interpessoais e desenvolvimento de clima organizacional. Conhecimento de indicadores e métricas operacionais. Gestão emocional. Capacidade de comunicação verbal e escrita. Dinamismo na busca de soluções, com capacidade de gestão de tempo.

27.0.2. Principais Atribuições: Acompanhamento diário dos atendimentos. Esclarecer dúvidas de processos e rotina. Preenchimento diário de registro de bordo. Aplicar feedback. Monitorar atendimentos. Realizar capacitação de novos colaboradores e treinamentos de rotina. Acompanhar execução de atendimentos ativos. Construção de clima organizacional e ações motivacionais. Desenvolvimento e acompanhamento da avaliação de desempenho da equipe.

28. MONITOR DE OPERAÇÃO:

28.0.1. Perfil: Ensino superior completo (preferencialmente em gestão de qualidade). Conhecimento em monitoria de Contact Center de no mínimo 12 meses. Conhecimento intermediário de informática. Habilidade em gestão de conflitos, relações interpessoais e desenvolvimento de clima organizacional. Conhecimento de indicadores e métricas operacionais. Proatividade na busca de soluções. Conhecimento de métodos, processos e ferramentas de gestão da qualidade em Contact Center. Capacidade de concentração e escuta ativa. Comunicação verbal e escrita correta. Gestão emocional. Criatividade no desenvolvimento de ações de qualidade.

28.0.2. Principais Atribuições: Auditar atendimentos em todos os canais. Aplicar feedbacks tempestivos com supervisores. Monitorar atendimentos insatisfatórios na pesquisa de satisfação. Promover ações para melhoria e alcance de indicadores de qualidade. Realizar levantamento de melhorias de processos, necessidade de treinamento e inclusões na Base de Conhecimento. Preencher avaliações de qualidade. Participar de reuniões de calibragem/alinhamento. Elaborar relatório de qualidade. Aplicar treinamentos de melhorias.

29. ANALISTA DE TREINAMENTO E BASE DE CONHECIMENTO:

29.0.1. Perfil: Ensino superior completo (preferencialmente Gestão de Pessoas, Pedagogia ou Psicologia). Experiência mínima de 6 meses em aplicação de treinamento. Conhecimento intermediário em ferramentas de estruturação e disponibilização de treinamentos (presencial e EAD). Amplo domínio em ferramentas de microinformática. Habilidades de organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal. Habilidade em motivação, didática e estruturação de metodologias de aprendizado. Gestão emocional. Boa fluência verbal e escrita. Conhecimento de designer instrucional.

29.0.2. Principais Atribuições: Levantamento de necessidade de treinamento (LNT). Elaboração do Plano Anual de treinamento. Estruturação de relatório de eficácia e relatórios mensais. Ministrar capacitação e reciclagem. Elaborar material de treinamento. Inserir informações sobre operadores treinados e horas. Verificar equipamentos para treinamentos. Desenvolver e atualizar scripts, FAQs e respostas padrões. Elaboração de fluxos de atendimento com foco na experiência do usuário. Sugerir melhorias de processos. Curadoria de questionamentos para base de conhecimento. Elaborar comunicação interna. Participar de reuniões de calibragem/alinhamento. Apoio em ações motivacionais.

30. ANALISTA DE RETAGUARDA:

30.0.1. Perfil: Ensino superior completo. Boa dicção, comunicação falada e escrita. Conhecimentos intermediários de informática. Fluência verbal, habilidade motora e visual, entonação, timbre de voz e audição. Habilidade em análise e tratativas de atendimentos, comunicação verbal e escrita. Amplo conhecimento de ortografia e gramática. Gestão emocional. Capacidade de resolver problemas críticos.

30.0.2. Principais Atribuições: Intermediar com áreas técnicas soluções para demandas não resolvidas no 1º nível. Tratar solicitações não resolvidas no 1º nível. Encaminhar demandas para o 2º nível quando indispensável. Revisar textos de respostas. Elaborar relatórios e propor melhorias. Executar retornos de atendimentos. Elaborar relatórios/levantamento de dados. Executar outras atividades inerentes ao serviço de retaguarda.

31. ANALISTA DE PLANEJAMENTO

- 31.0.1. Perfil: Cursando ensino superior em áreas como Administração, Economia, Engenharia, Estatística ou correlatas.
- 31.0.2. Habilidades Essenciais: Excelente comunicação (verbal e escrita), boa dicção, e proficiência intermediária em ferramentas de informática. Capacidade de organizar pensamentos, interpretar dados e apresentar informações de forma clara e objetiva. Habilidade em lidar com prazos e gerenciar prioridades, mantendo o controle emocional sob pressão.
- 31.0.3. Conhecimentos Específicos: Conhecimento em métodos de análise de dados e familiaridade com plataformas de gestão (CRM, BI, etc.).
- 31.0.4. Principais Atribuições
- 31.0.5. Elaboração de Relatórios: Produzir relatórios detalhados e personalizados conforme as necessidades da CONTRATANTE, abrangendo métricas de desempenho, análises de tendências e projeções.
- 31.0.6. Análise de Dados: Identificar e analisar dados relevantes dos sistemas de atendimento e outras fontes para subsidiar o planejamento estratégico e a tomada de decisões.
- 31.0.7. Gestão da Base de Conhecimento: Colaborar na manutenção e atualização da base de conhecimento, garantindo que as informações para a geração de relatórios estejam corretas e acessíveis.
- 31.0.8. Apoio à Decisão: Transformar dados brutos em insights acionáveis, auxiliando na formulação de estratégias para otimização de processos e melhoria contínua dos serviços.
- 31.0.9. Comunicação de Resultados: Apresentar os resultados das análises e relatórios de forma compreensível para diferentes públicos dentro da CONTRATANTE.
- 31.0.10. Atividades Complementares: Executar outras atividades inerentes ao planejamento e análise de informações, visando a melhoria da performance e eficiência dos serviços do Ministério da Saúde.

32. AGENTE DE ATENDIMENTO

- 32.0.1. Perfil: Ensino superior cursando/completo. Boa dicção, comunicação falada e escrita. Conhecimentos intermediários de informática. Fluência verbal, habilidade motora e visual, entonação, timbre de voz e audição. Habilidade em análise e tratativas de atendimentos, comunicação verbal e escrita. Amplo conhecimento de ortografia e gramática.
- 32.0.2. Principais Atribuições: Realizar atendimento em ambiente omnichannel, garantindo o cumprimento dos scripts e fluxos da Central. Operar o sistema de consulta, realizando a identificação do usuário e conferindo os dados institucionais e vínculos. Registrar rigorosamente cada interação no sistema de CRM. Realizar o escalonamento fundamentado de chamados para níveis superiores. Zelar pela integridade e confidencialidade dos dados pessoais acessados. Fornecer orientações precisas, consultando as bases de conhecimento em tempo real.
33. NOVOS PERFIS A SEREM INCLUIDOS
- 33.0.1. A Contratante, poderá solicitar novos perfis de colaboradores, conforme a necessidade operacional de atendimento, mediante a vinculação do fator complexidade.
34. LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
- 34.1. Os serviços objeto deste Termo deverão ser executados sob responsabilidade integral da CONTRATADA, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, devendo atender às necessidades operacionais do Ministério da Saúde e da AgSUS.
- 34.2. Os serviços deverão ser prestados no Distrito Federal incluindo a Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal (RIDE), com distância máxima de 50 (cinquenta) quilômetros, a partir da sede do Contratante situado na SEPN CRN 514, Bloco D - Asa Norte, Brasília - DF, CEP 70760-544.
- 34.3. No que tange a necessidade de delimitação da localização da Central de Atendimento e, considerando a especificidade dos serviços prestados pela mesma, cumpre esclarecer o que segue:
- 34.4. A definição da abrangência de localidades para implantação da central de atendimento pela CONTRATADA busca ofertar condições mais vantajosas para execução do serviço com qualidade e eficiência e permitir à Agência realizar a gestão da fiscalização contratual em razão da proximidade com a sede do Contratante.
- 34.5. A gestão da contratação envolve a adequada avaliação das condições estabelecidas de execução contratual e fundamentalmente o alcance de seus resultados para efetividade do serviço público destinado ao cidadão, compreendendo a justa e correta capacitação dos atendentes da Contratada nos temas pertinentes à Central de Atendimento com suporte dos especialistas temáticos da AgSUS e do Ministério da Saúde e ainda de parceiros de articulação de políticas públicas da administração Pública Federal.
- 34.6. A implantação de central de atendimento distante da sede do Contratante causa impactos prejudiciais diretos para fiscalização da CONTRATANTE, exigindo o agendamento de viagens e seu custeio de diárias e passagens aos colaboradores responsáveis pela fiscalização e maior demanda de horas trabalhadas para execução da atividade em tarefas não produtivas (deslocamento), ao contrário da proximidade, onde apenas o custo de simples transporte para localidade e tempo de atuação mais ágil.
- 34.7. A instalação da central de atendimento em outra localidade, diversa da sede do Contratante, traria prejuízos para gestão dos resultados incorrendo em etapas preliminares adicionais na articulação dos temas da base de conhecimento junto aos departamentos do CONTRATANTE e deslocamentos desnecessários de especialistas a outras localidades afastando o bom ajuste das políticas nacionais de saúde entre os órgãos envolvidos.
- 34.8. Portanto a delimitação da área de implantação da central de atendimento visa garantir a plena capacidade para Agência de realizar a adequada e concreta fiscalização contratual, assim como ofertar condições isonômicas razoáveis para avaliação da exequibilidade da execução contratual frente aos custos da prestação dos serviços sem interferência na eficiência e gestão empresarial por parte da CONTRATANTE.
- 34.9. As informações prestadas aos usuários por meio do da Central de Atendimento versam sobre questões técnicas e sensíveis que abrangem assuntos relacionados ao tema saúde, exigindo assim, a adoção de estratégias diferenciadas para monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços prestados, com a implementação de um amplo processo de educação continuada dos profissionais que atuam no serviço.
- 34.10. Para a execução das diversas ações técnicas de monitoramento dos serviços prestados e qualificação da equipe, os modelos de contratos anteriormente realizados por órgãos públicos, nos quais a Central de Atendimento foi fisicamente instalada em localidade fora do Distrito Federal, resultou em baixa eficácia do ponto de vista de gestão durante a execução dos serviços.
- 34.11. A gestão, fiscalização e acompanhamento técnico-operacional das atividades serão realizados de forma presencial — com no mínimo uma visita mensal — e de maneira remota a qualquer tempo, independentemente de comunicação prévia, garantindo o monitoramento contínuo da execução contratual e a conformidade dos serviços prestados.
- 34.12. A CONTRATADA deverá assegurar a prestação dos serviços em regime de seis (6) dias por semana, de segunda-feira a sábado, com cobertura operacional. Esse período constitui a janela máxima de atendimento padrão, devendo a estrutura de recursos humanos estar adequadamente dimensionada para garantir o cumprimento dos níveis de serviço (SLA) ao longo de todo o período de operação.
- 34.13. A definição exata das escalas de trabalho e dos horários de início e término das atividades poderá ser ajustada conforme a necessidade operacional da AgSUS, observadas as seguintes diretrizes:

- I - Diferentes células ou ilhas de atendimento poderão operar em horários distintos, de acordo com o perfil do público-alvo ou a especificidade do serviço institucional, desde que respeitados os limites da janela padrão (horário comercial)
- II - A CONTRATANTE poderá solicitar a readequação dos turnos e horários das equipes mediante comunicação prévia, garantindo que a força de trabalho esteja alocada nos períodos de maior volumetria ou criticidade, sem que isso implique em custos adicionais, desde que mantida a carga horária total contratada.
- III - Em caso de emergências sanitárias, calamidades públicas ou desastres naturais e possíveis necessidades, o atendimento poderá ser estendido pelo período estabelecido pela Contratante, de até 24 horas por dia, mediante a solicitação formal.

35. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, PRIVACIDADE E QUALIDADE

- 35.1. A licitante deverá comprovar obrigatoriamente, para fins de habilitação, que possui as certificações de Sistemas de Gestão da Qualidade Para Serviços de Atendimento - ABNT NBR ISO 9001:2015; e Sistemas de Gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022, que deverão ser emitidas por uma organização independente, acreditada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro). Essas exigências são fundamentadas na necessidade da Agência em assegurar que a CONTRATADA revise, gereencie e trate continuamente os riscos de segurança de forma apropriada, incluindo aqueles relacionados aos dados pessoais conforme estabelecido na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), visando garantir padronização, qualidade e confiabilidade na execução dos serviços, reduzindo riscos e prevenindo falhas por meio de controles definidos.
- 35.2. Diante da complexidade do objeto, a exigência prévia de comprovação de Sistemas de Gestão da Qualidade (ABNT NBR ISO 9001:2015), não configura preciosismo formal, mas garantia indispensável de que a futura contratada já detém, em sua estrutura atual, a maturidade operacional e a padronização de processos necessárias para assumir a operação sem sobressaltos ou curvas de aprendizagem incompatíveis com a urgência do serviço.
- 35.3. Na execução dos serviços de atendimento, a contratada terá acesso ininterrupto a um banco de dados em larga escala, contendo informações sensíveis e pessoais de milhões de usuários baianos (dados cadastrais, financeiros, perfis de consumo e informações socioeconômicas vinculadas a tarifas sociais). O tratamento desses dados atrai a incidência rigorosa da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).
- 35.4. A exigência da certificação ABNT NBR ISO/IEC 27001 (Sistemas de Gestão de Segurança da Informação) justifica-se pela necessidade de blindar a Contratante contra incidentes de vazamento de dados, invasões ou sequestro de informações (ransomware). A norma atesta que a licitante possui controles criptográficos, políticas de controle de acesso, gestão de vulnerabilidades e planos de resposta a incidentes já testados e auditados por entidade independente.
- 35.5. A cumulação das certificações ISO 9001 e ISO 27001 como critério de habilitação, e não apenas como obrigação contratual futura, impõe-se pela absoluta incompatibilidade de se submeter a CONTRATANTE ao risco da inexperiência ou da inadequação estrutural temporária.
- 35.6. Para o escopo deste atendimento, a qualidade do serviço (ISO 9001) é indissociável da segurança da informação (ISO 27001). Um atendimento rápido, porém, inseguro, viola a LGPD; um atendimento seguro, mas despadronizado e ineficaz, fere o princípio da eficiência e a continuidade do serviço público.
- 35.7. A exigência não visa restringir o caráter competitivo, mas selecionar fornecedor que efetivamente possua o porte técnico exigido pela magnitude da demanda da CONTRATANTE.
- 35.8. Dessa forma, conclui-se que a exigência constante no caput deste item é técnica e juridicamente adequada, configurando medida de prudência administrativa, controle preventivo de riscos e garantia da seleção da proposta mais vantajosa não apenas sob a ótica do menor preço, mas da máxima segurança e qualidade exigíveis para o caso concreto.
- 35.9. Os serviços e soluções tecnológicas deverão atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá estar de acordo com o Guia de Requisitos e de Obrigações, quanto à Segurança da Informação e Privacidade - Seção 7 do Anexo 1 da IN SGD/ME nº 94/2022.
- 35.10. A CONTRATADA deve garantir a proteção e o sigilo adequado de todas as informações pessoais fornecidas pela CONTRATANTE ou por terceiros, bem como adotar as medidas de segurança necessárias para prevenir acessos não autorizados, vazamentos, perdas ou qualquer forma de tratamento indevido dos dados.
- 35.11. Todas as informações armazenadas e/ou adquiridas ao longo do contrato, por parte da CONTRATADA e seus colaboradores que vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados, não poderão, sob nenhuma hipótese, ser divulgadas a terceiros sem expressa autorização do CONTRATANTE;
- 35.12. A CONTRATADA deverá garantir o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, bem como de todo e qualquer dado protegido pela LGPD, adotando todas as medidas necessárias para preservar a confidencialidade de todas as informações a que tiver acesso durante a prestação dos serviços. A CONTRATADA será responsável administrativa, civil e penalmente por qualquer violação do sigilo das informações.
- 35.13. A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria relacionados ao uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades, fornecendo todo o apoio necessário para tais procedimentos.

35.14. Para garantir a segurança das informações, a CONTRATADA deverá adotar medidas como a identificação individual dos atendentes, supervisores e gerentes, com contas individuais, controladas e intrínsecas, mantendo suas senhas em sigilo, interferência na eficiência e gestão empresarial por parte da CONTRATANTE.

35.15. A CONTRATADA deve possuir estrutura com todos os recursos indispensáveis, incluindo links redundantes de comunicação e aplicações, garantindo a continuidade dos serviços. Os serviços não poderão sofrer descontinuidade, e a CONTRATADA deverá providenciar Planos de Contingência para situações que impactem o serviço (não comparecimento de pessoal, greves, instalações físicas, sistema, transporte, energia elétrica).

35.16. Interrupções superiores a 2 horas poderão ensejar penalidades. Qualquer interrupção deverá ser justificada por escrito. Os Planos de Contingência deverão ser apresentados para aprovação em até 15 dias do início do Contrato.

36. CONTINGÊNCIA

36.1. A CONTRATADA deve possuir estrutura com todos os recursos indispensáveis, incluindo links redundantes de comunicação e aplicações, garantindo a continuidade dos serviços.

36.2. Os serviços não poderão sofrer descontinuidade, e a CONTRATADA deverá providenciar Planos de Contingência para situações que impactem o serviço (não comparecimento de pessoal, greves, instalações físicas, sistema, transporte, energia elétrica).

36.3. Interrupções superiores a 2 horas poderão ensejar penalidades. Qualquer interrupção deverá ser justificada por escrito. Os Planos de Contingência deverão ser apresentados para aprovação em até 15 dias do início do Contrato.

36.4. O Plano de Contingência deverá prever os seguintes parâmetros de recuperação:

- a) RTO (*Recovery Time Objective*) $\leq 2h$ - tempo máximo aceitável de indisponibilidade dos serviços;
- b) RPO (*Recovery Point Objective*) $\leq 1h$ - limite máximo de perda aceitável de dados em caso de falha.

36.5. Eventos de indisponibilidade que ultrapassem os limites estabelecidos (RTO e RPO) ensejarão a aplicação de glosa contratual proporcional e multa específica, nos termos do contrato.

37. ASPECTOS TECNOLÓGICOS

37.1. Se necessário, a CONTRATADA deverá fornecer uma infraestrutura tecnológica em nuvem (SaaS), sendo responsável por sua aquisição e administração, incluindo instalação, manutenção e atualização de *hardwares* e *softwares*.

37.2. Ambiente Computacional em Nuvem:

- Funcionalidade de estrutura para balanceamento de carga entre servidores.
- Mecanismos de tolerância a falhas.
- Melhores práticas de segurança da informação e comunicação.
- Mecanismos de alta disponibilidade para *hardware* e *software*.
- Conexão via protocolo TCP/IP.
- Disponibilidade das soluções conforme SLA.
- Extração de dados históricos para mídia externa.
- Suporte a Backup do banco de dados.
- Integridade das informações (desfazer transações incompletas).
- Registro e bloqueio de acesso para tentativas indevidas.
- Mecanismo de *time out* para *logout* de usuários por inatividade.
- Recursos de auditoria para rastreamento de transações.

37.2.1. O funcionamento da operação deve fundamentar-se na convergência de canais sob uma única camada de gestão, assegurando a continuidade do atendimento independentemente da porta de entrada. A dinâmica operacional será estruturada nos seguintes pilares:

- a) Unificação da Jornada do Cliente: A plataforma opera como um repositório centralizado, onde interações via *WhatsApp*, E-mail e Portal são convertidas em uma única interface. Isso elimina a fragmentação de informações e garante que o histórico de interações seja preservado e acessível em tempo real.
- b) Integração Nativa de Voz e Ouvidoria: O canal de voz e a Ouvidoria são integrados via CTI (Computer Telephony Integration), permitindo que a telefonia atue de forma síncrona aos canais digitais. O registro de chamadas é vinculado automaticamente ao prontuário do usuário, mantendo a conformidade com as normas de auditoria.
- c) Camada de Triagem Inteligente (Chatbot): O fluxo operacional inicia-se com uma camada de automação que processa demandas de Nível 0. O chatbot realiza a qualificação prévia e a coleta de dados, executando o transbordo para o atendimento humano (em qualquer canal) com a entrega completa do contexto, evitando a redundância de questionamentos.
- d) Protocolo Único em ambiente omnichannel: O sistema gera um número de protocolo invariável para cada solicitação, permitindo que o cidadão inicie uma demanda pelo E-mail, consulte o status via *WhatsApp* e finalize através da Ouvidoria, sem que haja perda de rastreabilidade ou duplicidade de registros.

37.3. O funcionamento da interoperabilidade dentro da operação de atendimento baseia-se na comunicação sistêmica bidirecional, garantindo que a plataforma SaaS não atue de forma isolada, mas como uma extensão do ecossistema ministerial.

37.4. A integração da Inteligência Artificial Generativa na operação de atendimento deve funcionar como uma camada de inteligência cognitiva avançada, indo além da automação simples para oferecer uma experiência resolutive e humanizada.

37.5. A operação de atendimento deve utilizar uma arquitetura de Chatbots Parametrizáveis, garantindo que a lógica de interação seja adaptável e escalável.

37.6. A implementação de ferramentas de Análise de Voz e Sentimento na operação de atendimento deve funcionar como uma camada de auditoria e inteligência analítica de alta escala.

37.7. A implementação de Machine Learning na operação de atendimento deve funcionar como um sistema de aprendizado contínuo que utilizará dados históricos para automatizar decisões lógicas e prever cenários futuros.

37.8. A implementação de People Analytics na operação vai funcionar através da integração e análise cruzada de dados de performance, comportamento e clima organizacional. O objetivo é transformar a gestão de pessoas em uma disciplina orientada a dados.

37.9. Acesso e Relatórios: O acesso à Solução se dará por conexão com a internet. A CONTRATADA deve permitir o uso de estrutura de multi-acessos sem perda de performance. Deverá fornecer links de comunicação tecnológica. Possibilitar a criação de relatórios parametrizados pela CONTRATANTE, com visualização em tela, impressão e salvamento em xls, xlsx e pdf, permitindo supressão de colunas. Os relatórios deverão conter dados mínimos como protocolo, nome, CPF, data, canal de entrada, assunto, se gerou chamado e nível de finalização, podendo este ser com dados customizados, conforme necessidade.

37.10. Segurança e Manutenção: Permitir rastreabilidade de operações para auditoria e histórico de alterações. Geração de informações gerenciais e operacionais para controle de atendimentos. Responsabilidade pelo licenciamento de softwares adicionais. Todos os ativos de rede e segurança devem ser providenciados pela CONTRATADA. Responsável pelo fornecimento, implantação, manutenções, operações, suporte e assistência técnica do ambiente em nuvem.

37.11. Integração de APIs: Meios para consumir informações de APIs fornecidas pelo Ministério da Saúde (formulário do site) e por qualquer outra instituição conforme necessidade da Agsus. Serviços de API para serem consumidos pelo Ministério da Saúde e outras instituições que possam solicitar integrações de entrada de qualquer atendimento, por qualquer canal.

37.12. Monitoramento e Auditoria Tecnológica: Manter registro de falhas, manutenções e atualizações, disponibilizando relatórios. Fornecer relatórios com gráficos de tráfego diário de links, picos diários e ocupação média. Contas administrativas na solução com segregação de funções. Registro de todos os acessos de usuários a sistemas relacionados ao atendimento (data, hora, identificação, transações). Permitir vistorias técnicas no ambiente de infraestrutura em nuvem para avaliação de segurança.

37.13. A CONTRATADA deverá garantir soberania de dados, assegurando que todo o armazenamento, processamento e tráfego de informações críticas, ocorram sempre em território nacional.

37.14. A CONTRATADA se compromete que todas as interfaces de usuário desenvolvidas ou disponibilizadas para o projeto deverão obrigatoriamente cumprir os requisitos de acessibilidade previstos na norma WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines), no nível de conformidade AA.

37.15. A CONTRATADA garantirá a exportação total de dados, em formatos abertos (JSON/CSV), para facilitar a migração no futuro.

38. TREINAMENTO

38.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA a capacitação constante de seus colaboradores, utilizando como instrumentos o levantamento de necessidade de treinamento - LNT, utilizando as monitorias dos atendimentos realizados, os dados e relatórios monitoramento.

38.2. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e as habilidades a serem exigidas.

38.3. A equipe deve ser dimensionada para garantir que as atividades de treinamento não sofram nenhuma descontinuidade, mesmo em períodos de alta rotatividade (turnover) ou lançamentos de novas campanhas.

38.4. Excepcionalmente, quando julgar necessário, o Ministério da Saúde poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamentos referente aos seus programas, projetos, legislações e políticas que poderão ocorrer de forma remota ou presencial.

38.5. O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada. O Programa visa garantir a atualização técnica permanente e o aprimoramento das competências comportamentais da equipe de atendimento, assegurando que o nível de serviço (SLA) e a acurácia das informações sejam mantidos ao longo de toda a vigência contratual. Caberá à CONTRATADA a execução deste programa, que deverá observar as seguintes diretrizes:

- a) Ciclos de Reciclagem Mensal: Realização de sessões de reforço sobre os temas críticos identificados pela Monitoria de Qualidade e pelas atualizações na Base de Conhecimento do respectivo canal de atendimento.
- b) Pílulas de Conhecimento (*Microlearning*): Elaboração e envio semanal de conteúdos breves e objetivos (vídeos, infográficos ou guias rápidos) sobre novas normativas, portarias ou fluxos operacionais.
- c) Treinamento Comportamental e de Saúde Mental: Promoção de oficinas focadas em resiliência, empatia e gestão de estresse, considerando a natureza sensível do atendimento aos profissionais de saúde e a exposição a situações de conflito ou risco.

d) Avaliação de Eficácia: Todos os ciclos de formação continuada deverão ser acompanhados de avaliações de retenção de conhecimento. Resultados abaixo de 85% de aproveitamento deverão gerar planos de ação imediatos e re-treinamento da equipe afetada.

38.6. A CONTRATADA deverá encaminhar, mensalmente o Relatório Mensal de Capacitação e Performance de Equipe:

- a) ID da Entrega: REL-TREIN-01
- b) Frequência: Mensal (Recorrente).
- c) Prazo Crítico: Até o 5º dia útil do mês subsequente ao período de apuração.
- d) Responsável: Gestão de Operações
- e) Destinatário: Gestão de Contrato

38.6.1. Para garantir a visão estratégica do projeto de T&D (Treinamento e Desenvolvimento), o dashboard deve ser estruturado em três dimensões temporais e de impacto: Futuro (Planejamento), Passado (Desempenho) e Diagnóstico (Evolução):

- a) Visão de Futuro: Planejamento
- b) Pipeline de Capacitação: Cronograma visual dos módulos previstos.
- c) Forecast de Treinamento: Estimativa de pessoas a serem impactadas e meta de horas de treinamento para o próximo mês.
- d) Priorização de Módulos: Justificativa da escolha dos temas com base nas metas do negócio.
- e) Visão de Passado: Desempenho do mês encerrado

Nesta visão, o foco sai da "lista" e entra na métrica de entrega:

- f) Output de Treinamento: Volume total de horas aplicadas vs. Planejado.
- g) Índice de Aproveitamento (Efetividade): Média de notas em avaliações de aprendizagem.
- h) ROI de Qualidade (Impacto no Negócio): Comparativo de KPIs de atendimento (ex: Erros, TMA, FCR) antes e depois das reciclagens.
- i) Diagnóstico / Avaliação de Processo e Evolução:
 - I - NPS de T&D (Reação): Nível de satisfação dos colaboradores com a metodologia, instrutores e clareza do conteúdo.
 - II - Heatmap de Gaps: Mapa de calor identificando competências que ainda operam abaixo do esperado (onde o esforço deve ser concentrado no próximo mês).
 - III - Engajamento: Taxa de adesão voluntária vs. Treinamentos obrigatórios.

38.7. O programa de capacitação dos novos operadores, supervisores, monitores, instrutores de treinamento, coordenadores de operação, é parte do processo seletivo que deverá ser executado pela CONTRATADA.

38.8. Para assegurar a fidelidade técnica, os multiplicadores e treinadores da CONTRATADA deverão realizar encontros prévios com a equipe técnica da CONTRATANTE, garantindo o domínio integral da Base de Conhecimento e o alinhamento da postura institucional antes do repasse às equipes operacionais.

38.9. Visando a sustentabilidade operacional e a autonomia na gestão das soluções implementadas, a contratada deverá viabilizar um programa de treinamento técnico sob demanda direcionado aos servidores e colaboradores dos respectivos canais de atendimento. Estes treinamentos podem estender-se ao corpo técnico das instituições a serem envolvidas, conforme identificação de necessidade pela fiscalização do contrato. Este requisito garante que a CONTRATANTE possua plena capacidade de auditoria, monitoramento e tomada de decisão estratégica sobre o serviço prestado.

38.10. Caberá à CONTRATADA a responsabilidade pela confecção e constante atualização de todo o material didático e instrucional utilizado no projeto. O desenvolvimento deste conteúdo deve ter como fonte mandatória a Base de Conhecimento da CONTRATANTE, assegurando a fidedignidade técnica das informações prestadas. O material deve ser estruturado em módulos, contemplando, no mínimo:

- a) Institucional: Estrutura da CONTRATANTE e objetivos de cada ação a ser incluída para novas células de atendimentos, a depender da necessidade institucional.
- b) Acolhimento e Humanização: Orientações sobre escuta ativa, uso de tom de voz empático e linguagem adaptada para o suporte a profissionais de saúde em contextos de vulnerabilidade ou estresse.
- c) Técnico-Operacional: Operação da plataforma Omnichannel, integração com WhatsApp, e demais sistemas legados (SEI, e-Gestor), incluindo protocolos de contingência e segurança de dados.
- d) Gestão de Situações Críticas: Técnicas para identificação de situações críticas, como risco à integridade do profissional e conflitos locais
- e) Fluxo de Escalção (Transbordamento): Procedimentos rígidos para o encaminhamento imediato de casos críticos às instâncias superiores, garantindo agilidade e segurança na tomada de decisão.

38.11. Cronograma estimado da formação Inicial:

Módulo	Carga Horária (Mínima)	Metodologia	Foco Principal
Institucional e SUS	4 horas	Expositiva	Estrutura e políticas públicas, bem como atividades institucionais executadas pela Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS (AgSUS), e os princípios do SUS.
Políticas de Saúde	8 horas	Teórica	Portarias, editais e programas vigentes.
Ferramentas e Sistemas	12 horas	Prática	Operação do Omnichannel, SEI, e-Gestor, CRM e outros sistemas conforme necessidade.
Soft Skills e Humanização	4 horas	Oficina / Simulações	Escuta ativa, gestão de conflitos e atendimento ao profissional de saúde.
Segurança e Sigilo (LGPD)	2 horas	Certificação	Tratamento de dados sensíveis e ética no serviço público.
Período de Nesting (Berçário)	8 a 16 horas	Supervisão	Atendimento real com acompanhamento 1:1 de um monitor/treinador.
TOTAL ESTIMADO	38 a 46 horas	--	Nivelamento completo antes da autonomia total.

38.12. Todo o ferramental técnico e pedagógico produzido — abrangendo manuais, roteiros de interação e diretrizes de IA — deverá ser objeto de validação formal por parte da CONTRATANTE. A aplicação desses materiais em ciclos de treinamento e a sua implementação tecnológica são vedadas sem a prévia anuência e homologação expressa, garantindo o alinhamento institucional e a segurança das informações prestadas.

ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3
Submissão	Revisão	Liberação
A contratada deverá enviar o material com antecedência de 15 dias úteis	A CONTRATANTE realizará a conferência técnica editorial	O uso em ambiente de produção ou capacitação fica condicionada ao "nada a opor" formal da CONTRATANTE

39. MONITORIA

39.1. A Monitoria de Qualidade deve atuar de forma omnichannel, garantindo que a jornada do trabalhador do SUS seja acompanhada com precisão e eficiência em todos os pontos de contato. A auditoria abrangerá a totalidade dos canais disponíveis, com metodologias adaptadas às especificidades de cada interface.

- a) Voz (Telefone): Avaliação da postura, tom de voz, escuta ativa e precisão técnica das orientações fornecidas via telefone.
- b) Texto e Mensageria (WhatsApp, E-mail e Formulário Web): Auditoria da correção gramatical, tempo de resposta, uso de modelos padronizados e resolutividade técnica.
- c) Autoatendimento e IA (Chatbot e Portal): Validação da acurácia dos modelos de Inteligência Artificial e da facilidade de navegação do usuário no Portal.

39.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema web online para monitorar atendimentos de todos os canais pela CONTRATANTE. A equipe de monitores deve ser dimensionada para no máximo 15 operadores por monitor. Os operadores devem ser monitorados no mínimo cinco vezes por mês, sendo uma necessariamente lado a lado na operação.

39.3. O Sistema de Monitoria de Qualidade deve:

- a) Ser web, assegurando autonomia de acesso e monitoria remota, o que inclui o espelhamento de tela e de áudio das interações em tempo real para os canais de voz e texto.
- b) O sistema deve permitir o resgate célere de gravações de áudio e do histórico de conversas em ambiente unificado, garantindo a continuidade do atendimento e a auditabilidade dos dados, independentemente do canal de entrada utilizado.
- c) Disponibilizar formulário de monitoria personalizável.
- d) Permitir revisão online.
- e) Disponibilizar relatórios gráficos / dashboards, as informações devem ser organizadas para oferecer uma visão estratégica e operacional:
 - I - Mapa Interativo: Visualização "georreferenciada" (localização no mapa) da origem das demandas nos níveis: nacional, estadual e municipal.
 - II - Temas Recorrentes e Tendências: Identificação dos assuntos mais tratados e pontos críticos que necessitam de intervenção.
 - III - Filtros Avançados: Capacidade de filtrar dados por operador, fila, horário, região ou tipo de demanda.
 - IV - Resultado de NPS (Net Promoter Score): Nível de recomendação e satisfação global do utilizador.
 - V - Speech Analytics: Identificação de palavras-chave e padrões de comportamento em chamadas de voz para melhoria da experiência.
 - VI - Precisão de Registro: Qualidade do resumo/tabulação inserido no sistema após o atendimento.
 - VII - Nota Final (Score de Qualidade): Resultado consolidado da avaliação mensal de forma geral e por agente de atendimento.
 - VIII - Oportunidades de Melhoria: Lacunas técnicas ou comportamentais identificadas
 - IX - % de FeedBack Aplicado: Validar volume de feedbacks aplicados versus total de monitorias realizadas
 - X - % de Falhas Críticas: Identificar vulnerabilidades graves que exigem intervenção imediata e plano de contingência

a) Permitir aplicação de feedback online.

b) Envio de amostra de 10 atendimentos excelentes e 10 atendimentos a serem melhorados com feedback aplicado e ações a serem executadas.

c) Disponibilização de monitorias por quartil com as classificações a serem estipulada em reunião de alinhamento com a CONTRATANTE

d) A CONTRATADA, será responsável por criar um comitê de qualidade junto com a CONTRATANTE, que se reunirá em períodos mensais de forma online ou presencial. O objetivo principal é identificar divergências entre a nota atribuída pelo monitor da empresa e a percepção da CONTRATANTE, ajustando os critérios de avaliação para que fiquem em conformidade com as expectativas de atendimento humanizado e resolutivo. Os resultados das calibrações e os indicadores de desempenho (KPIs) resultantes devem ser consolidados e incluídos no Dashboard de Qualidade.

e) Para garantir a excelência no atendimento e a conformidade com as diretrizes da CONTRATANTE, as avaliações de chamadas telefônicas deverão seguir um checklist padronizado. Este instrumento permite uma análise objetiva, facilitando a calibragem mensal e o fornecimento de feedbacks assertivos. Ressalta-se que este checklist é dinâmico, podendo sofrer modificações e atualizações periódicas conforme a evolução dos processos, novas diretrizes da contratante ou necessidades identificadas nas sessões de calibragem. Cada item será pontuado como "Conforme", "Não Conforme" ou "Não Aplicável", gerando uma nota final percentual que alimentará o Dashboard de Qualidade. Itens críticos (como fornecimento de informação incorreta) podem invalidar a nota total da chamada para fins de auditoria.

Categoria	Item de Avaliação	Pontuação (Perda)	Critério de Avaliação
1. Abertura (20 pts)	Tempo de Atendimento	3 pts	Atender entre 05 e 15 segundos
	Abertura e Identificação	2 pts	O analista utilizou a saudação padrão, identificou-se e confirmou o nome do interlocutor?
	Personalização	2 pts	Chamar o usuário pelo nome, pelo menos uma vez no diálogo.
	Escuta Ativa e Empatia	5 pts	Demonstrou interesse na dúvida do trabalhador do SUS, evitando interrupções e utilizando tom de voz cordial?
	Sondagem Adequada	8 pts	Fazer perguntas para identificar o real motivo da ligação.
2. Procedimentos (67 pts)	Uso dos sistemas	11 pts	Manusear corretamente CRM e demais sistemas
	Atenção Operacional	8 pts	Evitar erros por falta de concentração ou preenchimento.
	Uso da base de Conhecimento	11 pts	As informações prestadas estão alinhadas com os scripts e manuais atualizados da CONTRATANTE?
	Técnicas de Pausa	3 pts	Informar o motivo da pausa; não exceder 60s em silêncio.
	Argumentação e Objeções	8 pts	Demonstrar lógica e segurança para esclarecer dúvidas.
	Interesse e Empenho	8 pts	O analista buscou a solução no primeiro contato (FCR) ou encaminhou o protocolo corretamente para a área responsável?
	Validação de Dados	5 pts	Validar CPF + 2 dados variáveis antes de informar dados.
	Registros/Rastreabilidade	8 pts	O resumo da interação foi registrado de forma clara e completa no sistema?
3. Comunicação (13 pts)	Encerramento	5 pts	Houve a confirmação de que todas as dúvidas foram sanadas e a despedida seguiu o padrão estabelecido?
	Domínio da Língua	2 pts	Evitar gírias, erros de português ou gerundismo excessivo.
4. Falhas Críticas	Cortesia e Tom de Voz	11 pts	Manter profissionalismo; evitar ironia ou impaciência.
	Postura Inadequada	0	Ofender o usuário, gritar ou utilizar palavras de baixo calão.
	Depreciação da Imagem	0	Criticar o CONTRATANTE, sistemas, colegas ou concordar com críticas.
	Quebra de Sigilo	0	Passar informações a terceiros sem procuração/validação.
	Encerramento Indevido	0	Desligar a chamada sem concluir o atendimento ou sem motivo.
	Info. COM Impacto Financeiro	0	Passou informações ou dados que podem gerar prejuízo financeiro.

f) Para também assegurar a qualidade nas interações via e-mail e mensageria (WhatsApp e Chatbot), as auditorias deverão ser fundamentadas em um Checklist de Interações Escritas. Aqui estabelecemos critérios objetivos para avaliar a correção gramatical, a coesão das respostas e o alinhamento com os manuais da CONTRATANTE, servindo como base para as sessões de calibragem e planos de desenvolvimento.

Categoria	Item de Avaliação	Pontuação (Perda)	Critério de Avaliação
1. Qualidade da Escrita e Padronização (9 pts)	Linguagem e Gramática	3 pts	A resposta utiliza gramática e ortografia corretas, mantendo a clareza e a norma culta, conforme a padronização de linguagem e identidade institucional exigida pela CONTRATANTE.
	Identidade Institucional	3 pts	O agente utilizou os scripts e modelos de resposta padronizados na base de conhecimento para garantir a consistência das informações.
	Personalização	3 pts	O atendimento foi personalizado utilizando os dados de identificação do usuário (nome,

			cargo, CPF) disponíveis no sistema
2. Atendimento Humanizado e Empatia (24 pts)	Escuta Qualificada	5 pts	O agente demonstrou ter compreendido a demanda do trabalhador, tratando-a de forma empática e acolhedora.
	Cordialidade	8 pts	Foram utilizadas saudações e encerramentos adequados, reforçando o vínculo institucional e o senso de pertencimento do profissional de saúde.
	Tom da Interação	11 pts	O tom da interação foi condizente com as diretrizes de atendimento humanizado da CONTRATANTE, evitando respostas puramente mecânicas ou ríspidas.
3. Conteúdo e Resolutividade (27 pts)	Precisão das Informações	11 pts	As orientações fornecidas sobre programas (ex: Pagamentos, Residências) estão corretas e fundamentadas nas normativas vigentes.
	Resolutividade (FCR)	11 pts	A dúvida foi sanada ou o problema foi resolvido na primeira interação, ou foram dados os passos claros para a resolução definitiva.
	Tempo de Resposta	5 pts	A interação respeitou os prazos acordados, visando não exceder o limite de 48 horas para retorno às demandas abertas.
4. Processos e Ferramentas (29 pts)	Uso da Base de Conhecimento	8 pts	O agente utilizou a base de conhecimento integrada para fornecer informações atualizadas
	Tabulação e Classificação	8 pts	O atendimento foi corretamente classificado por tema, motivo e solução orientada para fins de geração de relatórios mensais
	Rastreabilidade e Histórico	5 pts	O agente verificou o histórico unificado do usuário para evitar repetições desnecessárias e garantir a continuidade do atendimento
	Escalonamento	8 pts	Caso a demanda tenha exigido suporte de outros níveis técnicos, o transbordo foi realizado de forma clara, mantendo o contexto da conversa.
5. Segurança e Privacidade (LGPD) (11 pts)	Validação de Identidade	11 pts	Houve a confirmação mínima de dados para assegurar que a interação estava ocorrendo com o profissional ou gestor devidamente cadastrado.
6. Falhas Críticas	Postura Inadequada	0	Ofender o usuário, gritar ou utilizar palavras de baixo calão.
	Depreciação da Imagem	0	Criticar a CONTRATANTE, sistemas, colegas ou concordar com críticas.
	Quebra de Sigilo	0	Passar informações a terceiros sem procuração/validação.
	Encerramento Indevido	0	Desligar a chamada sem concluir o atendimento ou sem motivo.
	Info. COM Impacto Financeiro	0	Passar informações ou dados que podem gerar prejuízo financeiro.
	Abandono de Demanda	0	Exceder o prazo máximo de 48 horas para resposta sem que haja um encaminhamento ou justificativa formal no sistema
	Quebra de Contexto no Transbordo	0	Transferir uma demanda entre níveis (do chatbot para o humano ou entre técnicos) sem repassar o contexto, forçando o usuário a repetir informações.
	Armazenamento Inseguro	0	Deixar de utilizar os compartimentos fechados e exclusivos para mídias e denúncias enviadas por médicos e gestores
	Omissão em Situações Críticas	0	Não dar o tratamento priorizado ou adequado a denúncias e situações de risco à integridade do profissional.

39.4. A CONTRATADA deverá promover o alinhamento das informações (calibração):

39.5. A CONTRATANTE poderá a qualquer momento, desde que comunicado antecipadamente com prazo de 10 dias a CONTRATADA, solicitar mudanças nas metas e níveis de serviços pactuados neste TERMO DE REFERÊNCIA, conforme a necessidade de adequações e melhorias no atendimento, desde que não haja prejuízos financeiros para a CONTRATADA. Essas necessidades se qualificam pela complexidade das ações a serem executadas, para que possa cobrir todos os usuários do atendimento, essa ação visa assegurar uma análise estratégica da Agência, para o fornecimento de adequações, quando assim solicitadas pelo Órgão Superior e idealizador do programa de provimento médico.

a) Mensalmente: junto com a CONTRATANTE ou quando necessário.

b) Semanalmente: Monitoria.

c) Quinzenalmente: Supervisor. As atividades de tratamento de demandas por e-mail, formulário eletrônico, chat ou redes sociais deverão ser monitoradas e avaliadas quanto à qualidade.

39.6. O sistema de monitoramento deve operar sob rigorosos padrões de segurança para proteger as informações sensíveis:

a) Criptografia e Backup: Armazenamento de todas as mídias, gravações e bancos de informações com criptografia e sistema de backup periódico.

b) Trilha de Auditoria: Registro completo de logs de acesso ao sistema de monitoramento, permitindo identificar quem acessou quais interações e quando.

39.7. Considerando a natureza híbrida da prestação dos serviços, que compreende tanto fluxos assíncronos (E-mail) quanto síncronos (WhatsApp), propõe-se que a metodologia de avaliação de qualidade contemple a Monitoria de Fio a Fio. Diferentemente da amostragem por interações isoladas, esta modalidade consiste no acompanhamento integral da jornada do usuário dentro de um mesmo ticket, auditando-se o histórico completo desde o primeiro contato até o fechamento da demanda e a respectiva pesquisa de satisfação. Tal medida é indispensável para assegurar a resolutividade prevista neste Termo de Referência (TR), uma vez que permite verificar se a solução definitiva foi entregue ao profissional ao longo de toda a cadeia de atendimento, mitigando falhas de continuidade entre os diferentes canais utilizados.

40. PLANEJAMENTO E WFM (WORKFORCE MANAGEMENT)

40.1. A área de Workforce Management (WFM) atuará como o núcleo estratégico da operação, sendo responsável pelo equilíbrio técnico entre a disponibilidade de recursos humanos e a flutuação da demanda de clientes em múltiplos canais. O escopo de trabalho abrangerá:

a) Previsão de Demanda (Forecasting): Análise de dados históricos, sazonalidade e tendências de mercado. Em 2026, é obrigatório o uso de Inteligência Artificial para ajustes preditivos em tempo real.

b) Dimensionamento (Capacity Planning): Cálculo do quadro de funcionários (Headcount) necessário utilizando a metodologia Erlang C, visando o cumprimento das metas de Nível de Serviço pactuadas.

c) Gestão de Escalas (Scheduling): Elaboração de grades horárias otimizadas, incluindo escalas de revezamento, pausas e folgas, garantindo a cobertura da curva de demanda.

d) Gestão de Tempo Real (Real-Time): Monitoramento contínuo da operação, controle de aderência dos agentes e intervenções imediatas para correção de desvios nas filas.

e) Reporting e KPIs: Geração de dashboards e relatórios de performance focados nos indicadores contratuais.

40.2. Para fins contratuais, a eficiência da área de planejamento será medida por:

a) Nível de Serviço (NS): % de chamadas atendidas no tempo meta (ex: 80/20).

b) Precisão do Forecast: Desvio percentual entre o volume previsto e o volume real atendido.

c) Aderência à Escala: % de tempo em que os agentes seguiram exatamente o cronograma planejado.

d) Taxa de Abandono: Limite máximo tolerado de desistência de clientes em fila.

e) TMA (Tempo Médio de Atendimento): Gestão da duração média das interações para evitar subdimensionamento.

40.3. Para fins de melhoria contínua a área deve trabalhar de forma proativa nas propostas de:

a) Atualização e implementação de tecnologias de automação de processos.

b) Padronização de fluxos operacionais para redução de erros.

c) Análise de impacto de novas campanhas ou mudanças de produtos no dimensionamento.

41. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS)

41.1. Consiste na definição de indicadores e metas para avaliação dos serviços e manutenção da qualidade. A aferição será realizada pela CONTRATANTE. O ANS define a forma de avaliação e as deduções na fatura mensal por não cumprimento do nível mínimo. 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. Relatório de fiscalização conterá indicadores/metras, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais. Inconsistências nos indicadores podem configurar não cumprimento do ANS, com sanções administrativas. A aplicação de redutor não exime de sanções contratuais. Em caso de glosas no faturamento, a CONTRATADA tem 5 dias úteis para justificar.

41.2. Critérios para aplicação de índices redutores:

- O Índice Redutor (IR) será aplicado mensalmente sobre o valor total do faturamento, caso o Índice de Qualidade do Serviço (IQS) da CONTRATADA fique abaixo de 95% (noventa e cinco por cento), conforme a tabela abaixo:

41.3. Baixo Impacto (Menor Penalidade)

- Condição: IQS Mensal entre 90% e 95% ($90\% \leq \text{IQS} < 95\%$).
- Índice Redutor (IR): 1%.

41.4. Médio Impacto (Penalidade Moderada)

- Condição: IQS Mensal entre 85% e 90% ($85\% \leq \text{IQS} < 90\%$).
- Índice Redutor (IR): 2%.

41.5. Alto Impacto (Maior Penalidade)

- Condição 1: IQS Mensal entre 80% e 85% ($80\% \leq \text{IQS} < 85\%$).
 - Índice Redutor (IR): 5%.
- Condição 2: IQS Mensal abaixo de 80% ($\text{IQS} < 80\%$).
 - Índice Redutor (IR): 10%.

41.6. Indicadores e Metas:

Obs: Outros indicadores e outras metas poderão ser incluídos conforme necessidade e conforme ações previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA

Indicador	Meta	Descrição da Avaliação	Forma de Cálculo
Níveis de Serviço - NS	85%	Abaixo de 85%, insatisfatório	Ligações atendidas em até 60s / (Ligações atendidas + Ligações abandonadas com mais de 60s)
Índice de Ligações Abandonadas - ILA	6%	Superior a 6%, insatisfatório	Total de ligações abandonadas em espera / Total de ligações entrantes
Tempo de interação nos atendimentos de Chatbot e Whats	40s após o direcionamento	Superior a 40s, insatisfatório	Tempo total de espera em fila / Total de mensagens recebidas
Tempo Médio de Espera - TME	40s	Superior a 40s, insatisfatório	Tempo total de espera em fila / Total de ligações atendidas
Índice de Atendimentos Registrados - IAR Receptivo	100%	Abaixo de 100%, insatisfatório	Total de protocolos registrados / Total de atendimentos humanos realizados
Índice de Atendimentos Registrados - IAR Ativo	100%	Abaixo de 100%, insatisfatório	Total de contatos registrados / Total de ligações realizadas
Índice de Atendimentos Satisfeitos - IAS	85%	Abaixo de 85%, insatisfatório	Total de atendimentos classificados como satisfeitos (notas de 8 a 10) / Quantidade de pesquisas efetivamente concluídas
Índice de Qualidade do Atendimento - IQA	85%	Abaixo de 85%, insatisfatório	(Critérios a serem estabelecidos pela AgSUS e CONTRATADA)
Tempo Médio de Atendimento - TMA	5 min	Acima de 5 min, insatisfatório	Total de ligações recebidas / Quantidade de ligações com atendimento realizado até 5 minutos
Índice de Disponibilidade da Central - IDC	100%	Abaixo de 100%, insatisfatório	Quantidade de horas das ferramentas de atendimento / Quantidade de horas previstas de funcionamento
Tempo médio de registros por canais digitais - TMR	24h	Abaixo de 95%, insatisfatório	Total de registros por canais digitais atendidos em até 24h / Total de registros de atendimentos digitais

41.7. Indicadores Complementares de Nível de Serviço

First Call Resolutin (FRC) - Meta 70%

Customer Effort Score (CES) - Aferição Trimestral

Net Promoter Score (NPS) Aferição Semestral

Backlog de Demandas Pendentes - Meta máximo de 5%

Tempo Médio de Solução (TMS) Meta - Até 48 horas para demandas administrativas

41.8. Indicadores Complementares Durante Curva de Aprendizado da Central

Durante a fase inicial, de curva de aprendizado, a mensuração dos indicadores de desempenho da Central de Atendimento será realizada de forma gradual e estratégica:

First Call Resolution (FCR) - Meta Mínima 70%

Curva de Aprendizado (6 meses):

1º ao 2º mês: A meta inicial será flexível, devendo estar entre 40% a 50%. Este período é focado no treinamento da equipe e na consolidação dos procedimentos. O objetivo é que os agentes se familiarizem com os sistemas, processos e tipos de demandas.

3º ao 4º mês: A taxa de FCR deve crescer para 55% a 65%. A equipe começa a ter mais segurança e o acesso a bases de conhecimento e scripts de atendimento deve ser otimizado. O foco é na melhoria contínua e na identificação de gargalos.

5º ao 6º mês: A meta de 70% deve ser alcançada. Neste ponto, a operação já estará mais madura, com processos bem definidos e uma equipe experiente. O monitoramento contínuo e a análise dos motivos de não-resolução no primeiro contato (quebras de FCR) serão cruciais para manter e até mesmo superar a meta.

Customer Effort Score (CES) - Aferição Trimestral

Curva de Aprendizado (6 meses):

1º trimestre: A primeira aferição servirá como uma linha de base. O score inicial se apresenta de forma moderada. O objetivo não é entender quais são os principais pontos de fricção na jornada do usuário, podendo assim propor estratégias que possam qualificar a necessidade de novos fluxos operacionais e treinamentos pontuais. Também traz a necessidade de escutas ativas, onde um especialista da central, irá identificar os pontos de controle dentro da jornada de relacionamento.

2º trimestre (6 meses): Com base nos resultados do primeiro trimestre, a central deve focar em simplificar processos, melhorar a navegação no menu telefônico, no chat e na jornada da

IA e garantir que a equipe tenha autonomia para resolver problemas. A segunda aferição de CES, após os 6 meses, deve mostrar uma melhora significativa no score, refletindo o esforço da equipe em reduzir o atrito do cliente.

Net Promoter Score (NPS) - Aferição Semestral

Curva de Aprendizado (6 meses):

Primeiro semestre: A primeira aferição de NPS, que acontecerá ao final dos primeiros 6 meses, é o momento de colher os primeiros resultados sobre a percepção do cliente. É aqui que a central de atendimento poderá avaliar a eficácia de sua proposta de valor e a qualidade do serviço

Plano Mensal de Metas para o NPS

- Mês 1:

Meta: Alcançar 40% de FCR (First Call Resolution).

Foco: Treinamento, familiarização da equipe com os sistemas e base de conhecimento.

- Mês 2:

Meta: Aumentar o FCR para 50% e manter o TMS (Tempo Médio de Solução) abaixo de 72 horas.

Foco: Otimização dos processos iniciais e identificação dos primeiros gargalos.

- Mês 3:

Meta: Aumentar o FCR para 55% e diminuir o Backlog de demandas pendentes..

Foco: Estabilizar a operação. Começar a colher feedback dos clientes através de pesquisas de satisfação curtas (CES).

- Mês 4:

Meta: Aumentar o FCR para 65% e atingir a meta do Backlog de 7%.

Foco: Consolidar a qualidade do atendimento e focar na melhoria contínua dos processos.

- Mês 5:

Meta: Alcançar 70% de FCR e a meta do Backlog de 5%.

Foco: Atingir a maturidade operacional. A maioria dos problemas deve ser resolvida no primeiro contato, e a gestão de fila deve ser eficiente.

- Mês 6:

Meta: Manter todas as metas mensais e alcançar a meta de TMS abaixo de 48 horas.

Foco: Preparar-se para a primeira aferição semestral do NPS, revisando os comentários dos clientes e os dados de todas as métricas para identificar o que funcionou e o que pode ser melhorado.

Aferição: Realize a pesquisa de NPS e utilize os resultados para criar um plano de ação para o próximo semestre.

Backlog de Demandas Pendentes - Meta Máxima 5%

Curva de Aprendizado (6 meses):

1º ao 2º mês: O backlog deverá ser entre 10% e 15%, devido a equipe está aprendendo os processos e o fluxo de trabalho ainda não está otimizado. O foco deve ser na organização da fila de atendimento e na priorização das demandas mais críticas.

3º ao 4º mês: A meta deve ser de 7% a 10%. Com os fluxos de trabalho já estabelecidos, a equipe deve começar a se sentir mais confortável com as ferramentas e a resolução de problemas, o que leva a uma redução natural do backlog.

5º ao 6º mês: A meta de 5% deverá ser atingida. Neste ponto, a central deve ter uma gestão de fila eficaz e consolidada, com processos sólidos e definidos, o que permitirá resolver as demandas dentro do prazo, reduzindo o volume de pendências.

Tempo Médio de Solução (TMS) - Até 48h para Demandas Administrativas

Curva de Aprendizado (6 meses):

1º ao 2º mês: O tempo médio de solução deverá ser entre 60 e 72 horas. O tempo de resposta e resolução é mais lento devido ao aprendizado dos agentes e à necessidade de escalar problemas para níveis superiores com mais frequência.

3º ao 4º mês: O TMS deve cair para 48 a 60 horas. O processo de escalonamento deverá ser mais eficiente. A automação de tarefas já estará presente para otimizar o tempo e aumentar a produtividade.

5º ao 6º mês: A meta de 48 horas deverá ser alcançada. Com a equipe no seu nível máximo de eficiência, com as demandas administrativas resolvidas dentro do prazo, solidificando a credibilidade da central.

42. RELATÓRIO MENSAL DE CARÁTER GERENCIAL E OPERACIONAL

42.1. Com periodicidade mensal, a Contratada deverá apresentar um relatório de caráter gerencial e operacional. Este documento servirá como uma ferramenta de gestão proativa, permitindo o acompanhamento detalhado da performance diária da central. Conteúdo do Relatório:

42.1.1. Indicadores de Eficiência: Detalhamento do desempenho da central de atendimento em relação às seguintes métricas:

- a) FCR (First Call Resolution): Taxa de resolução de demandas no primeiro contato.
- b) Backlog de Demandas Pendentes: Volume de solicitações não resolvidas dentro do prazo estipulado.
- c) TMS (Tempo Médio de Solução): Tempo decorrido, em média, para a resolução completa de uma demanda.
- d) Análise Operacional: Identificação dos principais gargalos operacionais e a evolução das métricas de eficiência ao longo do período.

42.2. Relatório Quadrimestral de Caráter Gerencial e Operacional

42.2.1. Com periodicidade quadrimestral, a Contratada deverá fornecer um Relatório Geral de Satisfação do Usuário. Este relatório deve ter uma visão estratégica e global, consolidando os índices de satisfação para uma análise aprofundada. Conteúdo do Relatório:

- a) Análise Consolidada: Apresentação e análise dos resultados do NPS (Net Promoter Score) e do CES (Customer Effort Score).
- b) Identificação de Tendências: Detalhamento das principais tendências de satisfação, dos pontos de melhoria e das causas-raiz da insatisfação, com base em dados de feedback e comentários dos usuários.
- c) Análise por Escalas: O relatório deverá desdobrar a análise de satisfação em diferentes níveis:
- d) Nível Global: Visão geral da satisfação de toda a base de clientes.
- e) Regional: Análise desagregada por região geográfica, considerando a diversidade cultural e demográfica do Brasil.
- f) Nível de Produto/Serviço: Detalhamento da satisfação por tipo de produto, serviço ou demanda, permitindo identificar áreas específicas que requerem atenção.

43. MULTAS E RESCISÃO

43.1. Sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da responsabilidade civil e penal cabíveis ao prestador, nos casos de inexecução total ou parcial do contrato, a AgSUS poderá aplicar as seguintes penalidades, assegurado a ampla defesa e o contraditório:

- 43.1.1. advertência;
- 43.1.2. multa correspondente até 20% sobre o valor da parcela em caso de inexecução parcial, atraso, inadimplemento ou infração contratual;
- 43.1.3. multa correspondente até 20% sobre o valor global do contrato, quando ficar caracterizada a recusa no cumprimento das obrigações;
- 43.1.4. suspensão de participação em seleção de fornecedores e impedimento de contratar com a AgSUS, pelo prazo de até 02 (dois) anos;
- 43.1.5. solicitação aos órgãos governamentais competentes da caracterização de inidoneidade; e
- 43.1.6. perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias oferecidas, sem prejuízo de outras penalidades estabelecidas no instrumento convocatório.

43.2. Durante o processo de escolha do fornecedor podem ser aplicadas as seguintes sanções:

- 43.2.1. desclassificação do participante;
- 43.2.2. perda do direito à contratação, em caso de não assinatura do contrato ou instrumento similar previsto no art. 59 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS;

- 43.2.3. advertência; e
- 43.2.4. suspensão temporária do direito de participar de processo de seleção de fornecedor e de contratar com a AgSUS, por até 02 (dois) anos.
- 43.3. A recusa injustificada em assinar o contrato, o instrumento de registro de preços ou instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, irá caracterizar o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar ao participante da seleção de fornecedores as seguintes penalidades, na forma prevista no edital:
- 43.3.1. perda da contratação, sem prejuízo da apuração de perdas causados à AgSUS pela recusa; e
- 43.3.2. suspensão do direito de participar de Seleção Pública ou contratar com a AgSUS, por prazo não superior a 02 (dois) anos.
- 43.4. As sanções previstas nesta solicitação poderão ser aplicadas cumulativamente.
- 43.5. Em caso de risco iminente, a AgSUS poderá motivadamente adotar providências acauteladoras, sem prévia manifestação da contratada/participante.
- 43.6. O processo de aplicação de penalidades será instruído pela Diretoria Executiva, mediante provocação do fiscal do contrato, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa.

44. DO CADASTRO DE RESERVA

- 44.1. Em conformidade com o Regulamento de Compras e Contratações da Agsus (RCC), será constituído Cadastro de Reserva com os licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor, observada a classificação do certame
- 44.2. A existência do Cadastro de Reserva visa garantir a continuidade da prestação dos serviços e a celeridade administrativa, permitindo a convocação de licitantes remanescentes nas seguintes hipóteses, sem a necessidade de abertura de novo processo licitatório:
- I - Quando o licitante vencedor não assinar a Ata de Registro de Preços ou o Contrato no prazo e condições estabelecidos;
 - II - Quando houver rescisão contratual ou cancelamento do registro de preços por descumprimento de cláusulas ou por interesse da Agsus;
 - III - Nas demais hipóteses previstas no instrumento convocatório e no Regulamento de Compras da Agsus;
 - IV - Por não cumprimento das especificações técnicas previstas neste termo de referência ao pleno atendimento do abjeto;
- 44.3. A convocação dos licitantes constantes do cadastro de reserva obedecerá rigorosamente à ordem de classificação, assegurando a seleção da proposta mais vantajosa para a Agsus e o pleno atendimento ao objeto da Central de Relacionamento Integrada Omnichannel, descrito neste Termo de Referência.

45. LGPD E COMPLIANCE NO ATENDIMENTO

- 45.1. Todo o atendimento, em todos os seus canais e fases, deve aderir estritamente às normativas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e às diretrizes de compliance. Isso implica que a coleta, armazenamento, uso e descarte de dados pessoais devem seguir princípios como consentimento, finalidade, necessidade e segurança. A plataforma e os processos devem garantir a privacidade e a proteção das informações dos usuários, incluindo a capacidade de auditoria para verificar a conformidade. Os colaboradores, por sua vez, devem ser constantemente capacitados (via Levantamento de Necessidades de Treinamento - LNT) sobre as melhores práticas de manuseio de dados e conduta ética, assegurando a transparência e a responsabilidade em todas as interações e registros.
- 45.2. A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Governança de Dados, especificando: bases legais de tratamento, fluxos de consentimento, política de descarte seguro de informações, relatórios de anonimização e trilhas de auditoria. O não atendimento sujeitará a aplicação de multas.

46. QUALIFICAÇÃO DO LICITANTE

46.1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 46.2. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, mediante a apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a prestação de serviços nas áreas de operação e gestão de Central de Atendimento (Contact Center), por um período mínimo de 03 (três) anos .
- 46.3. O somatório dos atestados deve resultar no prazo mínimo de 03 (três) anos de prestação do serviço efetivamente atestados. Deste modo, é possível que essa comprovação se dê pelo somatório de atestados de contratos executados concomitantemente, pois da mesma forma revelam a capacidade operacional da empresa.
- 46.4. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
- 46.5. Os serviços deverão ter sido executados estritamente em formato de solução integrada omnichannel, com um volume médio mensal de atendimentos receptivos realizados por humanos, equivalente a pelo menos 100 mil USAs mensais . Não serão aceitos atestados que contemplem apenas o formato "multicanal" ou cujas plataformas operem com canais isolados e sem histórico unificado .
- 46.5.1. Para o critério exclusivo de comprovação de experiência nos requisitos de Distribuição Automática de Chamadas (DAC) e Unidade de Resposta Audível (URA), serão aceitas, como equivalentes, plataformas modernas de atendimento de mercado que comprovem a evolução dessas tecnologias para o conceito de Plataforma de Engajamento Omnichannel (ou Contact Center as a Service - CCaaS), devendo contemplar, obrigatoriamente, os seguintes requisitos integrados:
- a) Plataformas de Atendimento Digital baseadas em Nuvem (*Cloud Contact Center* ou *CCaaS*);
 - b) Soluções integradas de *Help Desk* ou *Service Desk* de mercado que possuam módulos de telefonia e chat nativamente acoplados ;
 - c) Sistemas de CRM Omnichannel com distribuição automatizada e gerenciamento de interações;
 - d) Histórico de atendimentos unificados.
 - e) WhatsApp integrado ao CRM
- 46.5.2. As composições das plataforma do item 46.5.1 deste Termo de Referência devem ser apresentadas de maneira unificada, caracterizando o núcleo de atendimento integrado. Não será admitido o fracionamento ou o isolamento dos sistemas.
- 46.5.3. Vedações Complementares: Não serão admitidos, para fins de comprovação de similaridade e compatibilidade técnica com o objeto deste Termo de Referência, atestados que envolvam, os serviços de :
- a) Cobrança ativa (telecobrança) ;
 - b) Televendas (telemarketing ativo) ;
 - c) SAC exclusivamente comercial;
 - d) Operação sem integração entre canais;
 - e) Chatbot isolado;
 - f) Help desk sem operação humana integrada;
 - g) Plataformas exclusivamente receptivas sem gestão omnichannel;
 - h) Sistemas apenas de ticketing;
 - i) Soluções sem histórico unificado.
 - j) Suporte técnico básico ou canais de atendimento exclusivamente informativos de caráter não integrado (multicanais isolados)

- 46.6. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.
- 46.7. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) conter:
- a) nome da empresa ou órgão que forneceu o atestado.
 - b) descrição detalhada do serviço prestado e quantitativos correspondentes.
 - c) manifestação expressamente positiva acerca da qualidade dos serviços prestados pelo interessado.
 - d) endereço e identificação completos do responsável pela emissão do atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais.
 - e) comprovação de atuação primária ou secundária no ramo de atividade de serviços de Central de Relacionamento / Central de Atendimento / Teleadatendimento. A comprovação deverá ocorrer por meio de cópia autenticada do estatuto social, contrato social ou documento legal de constituição da empresa.
- 46.8. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 46.9. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Agência, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 46.10. Será exigida do licitante declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 46.11. A Contratante poderá, a qualquer tempo, promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo, inclusive para verificação da veracidade das declarações apresentadas.
- 46.12. Para fins do disposto no item anterior, a Agência poderá realizar consultas em bases públicas oficiais e sistemas governamentais, incluindo, mas não se limitando a:
- a) dados oriundos do eSocial;
 - b) registros da Auditoria Fiscal do Trabalho / Ministério do Trabalho e Emprego;
 - c) certidões e relatórios públicos de fiscalização trabalhista disponíveis;
 - d) outros sistemas oficiais que permitam aferir o cumprimento das obrigações legais.

47. VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E ADESÃO DA ATA

- 47.1. A Ata de Registro de Preços terá vigência de até 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogada por igual período, desde que a pesquisa de mercado demonstre que o preço se mantém vantajoso, conforme art. 25 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, Resolução CDA nº 23/2025.
- 47.2. Este termo de referência não prevê a adesão à ata de registro de preços.

48. VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 48.1. O contrato terá vigência de até 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado a critério da necessidade do serviço e por acordo entre as partes, conforme disposto no

49. GARANTIA

- 49.1. Será exigida a garantia da contratação em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato e demais condições descritas nas cláusulas contratuais.
- 49.1.1. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 49.1.2. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

50. TRANSIÇÃO DA OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS

50.1. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 30 dias corridos antes do término do Contrato, um Plano de Transferência de Tecnologia e Repasse de Conhecimento para a CONTRATANTE ou empresa indicada. Deverá disponibilizar toda a base de dados em tabelas para continuidade dos serviços, além de prestar esclarecimentos para migração. O plano deve conter a revisão de toda a documentação gerada e outros documentos para correto entendimento do serviço, garantindo a qualidade e continuidade da operação sem impacto. A falta de colaboração na transição sujeitará a CONTRATADA a penalidades. Nenhum pagamento será devido pela execução do Período de Transição. Ao término do contrato, todos os produtos e insumos gerados, inclusive mídias, deverão ser repassados à CONTRATANTE. Todos os registros de atendimentos devem ser transferidos e permitir consulta por nome, CPF, e-mail, telefone ou qualquer outra forma de localização do demandante.

51. RESPONSABILIDADE E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

51.1. Caberá à CONTRATADA:

- 51.2. Observar o disposto no Código de Ética e de Conduta da Agência, com a finalidade de assumir o compromisso com a integridade, com a ética e com a transparência nas relações entre as partes contratadas.
- 51.3. Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos qualificados, atendimento eletrônico e humano, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;
- 51.4. Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CONTRATANTE, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência, zelando pela excelência na prestação dos serviços;
- 51.5. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela fiscalização do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 51.6. Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências deste Termo de Referência, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual;
- 51.7. Cumprir, rigorosamente, as condições deste TR e os compromissos avançados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento.
- 51.8. Apresentar obrigatoriamente junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados, com discriminação personalizada e individualizada dos usuários, consolidando todos os atendimentos realizados por usuário e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários;
- 51.9. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de empregados da Agência;
- 51.10. Entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal, os seguintes documentos:
- a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
 - b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
 - c) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal, Estadual ou Distrital do domicílio, ou sede do contratado;
 - d) Certidão de Regularidade do FGTS - CRF;
 - e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT; e
 - f) Comprovantes de recolhimentos de encargos previdenciários, resultantes da execução dos tributos, trabalhistas e fiscais.
- 51.11. Não veicular publicidade acerca do objeto deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;
- 51.12. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, nos termos do Manual de licitações, compras e contratações da AgSUS;
- 51.13. Realizar a transferência dos dados de atendimento, compreendendo bancos de dados, registros, informações, metodologias e outras informações que a CONTRATANTE solicitar, mensalmente, contando a partir da data de início da operação;
- 51.14. Os registros em banco de dados deverão ser entregues por intermédio de transferência online com prazo de D+1, após a conclusão da implantação da Central.
- 51.15. Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas.
- 51.16. Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saudá-los à época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
- 51.17. Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente;
- 51.18. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;
- 51.19. Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, salvo àquelas previstas neste Termo como de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 51.20. Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados pessoais e das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;
- 51.21. Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante a CONTRATANTE;
- 51.22. A CONTRATADA será, mesmo no caso de subcontratação, a única responsável pela plena execução do objeto contratado, sem prejuízo de a SUBCONTRATADA responder solidariamente pelos mesmos, perante a CONTRATANTE, órgãos e entidades públicas e privadas e terceiros, com relação aos serviços e/ou fornecimentos por ela praticados.
- 51.23. Toda e qualquer subcontratação deverá ser previamente submetida para aprovação da CONTRATANTE, que, mediante decisão motivada, poderá aprovar ou não a subcontratação proposta.
- 51.24. Em sendo aprovada a subcontratação pela CONTRATANTE, a SUBCONTRATADA deverá submeter-se, por escrito, às normas, cláusulas e condições deste instrumento.
- 51.25. A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição da(s) ferramentas tecnológica(s), a qualquer tempo, a fim de que não ocorram prejuízos no desenvolvimento dos serviços.
- 51.26. Na hipótese de não aprovação de determinada subcontratação, a CONTRATADA poderá apresentar nova(s) SUBCONTRATADA(S) nas mesmas condições propostas, não ficando, a CONTRATADA, eximida das responsabilidades sobre os prazos estabelecidos nos documentos previstos neste instrumento.
- 51.27. Não será permitido à SUBCONTRATADA emitir Nota Fiscal ou Fatura diretamente à CONTRATANTE.
- 51.28. Não haverá pagamentos efetuados diretamente à(s) SUBCONTRATADA(S).
- 51.29. Manter durante a vigência contratual as soluções detalhadas neste Termo, atendendo aos requisitos detalhados no certame.

52. CABERÁ À CONTRATANTE

- 52.1. Fornecer à contratada todas as informações e documentações necessárias para a execução adequada dos serviços, incluindo fluxos de atendimento e diretrizes institucionais.
- 52.2. Supervisionar e monitorar a execução dos serviços prestados pela contratada, garantindo que estejam em conformidade com as exigências contratuais e regulatórias.
- 52.3. Disponibilizar canais de comunicação interna para alinhamento contínuo sobre configurações operacionais e melhorias nos serviços.
- 52.4. Garantir a atualização e disponibilização de conteúdos necessários ao funcionamento dos canais de atendimento automatizados e assistidos.
- 52.5. Aplicar as deliberações cabíveis em caso de descumprimento contratual por parte da contratada, conforme previsto na legislação vigente e nas cláusulas contratuais.
- 52.6. Pagar à CONTRATADA o valor estipulado da prestação de serviços, no prazo e condições estabelecidas no Contrato.

53. FISCALIZAÇÃO

- 53.1. A fiscalização será realizada pela área demandante da Agência, que anotará em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.
- 53.2. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.
- 53.3. A fiscalização de prestação dos serviços será exercida por uma comissão de apoio denominadas como fiscais setoriais que será constituída por quadro de empregados da Agência, e serão designados pela autoridade competente, para acompanhamento e fiscalização, a qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços.
- 53.4. A Agência realizará o acompanhamento e fiscalização, durante toda a vigência do Contrato, por meio de monitoramento dos atendimentos, reuniões com monitores, supervisores, coordenadores e demais integrantes da equipe.
- 53.5. Sempre que julgar necessário, a Agência realizará o monitoramento presencial nas instalações físicas para avaliar, entre outros aspectos, a qualidade, condições do atendimento e verificar o cumprimento adequado das condições previstas neste Termo de Referência e no Contrato.
- 53.6. A Agência, antes da assinatura do contrato, poderá diligenciar se a empresa a ser CONTRATADA atende aos requisitos estabelecidos no Edital e seus anexos.
- 53.7. Os representantes da Contratante deverão promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.
- 53.8. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e no Manual de Contratações da AgSUS.
- 53.9. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.
- 53.10. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

53.11. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

53.12. A área demandante deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

53.13. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

53.14. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

53.15. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

53.16. A fiscalização poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

53.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.

54. SIGILO

54.1. A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo com relação às informações e dados de interesse da Agência, Ministério da Saúde e dados pessoais. Todas as informações e dados trafegados são confidenciais, devendo a CONTRATADA garantir o sigilo e não divulgá-los sem autorização. A CONTRATADA deverá garantir a proteção de dados conforme a legislação em vigor, em especial a Lei nº 13.709/2018. Todas as informações geradas e armazenadas em base de dados são de propriedade da Agência, e a CONTRATADA não poderá utilizá-las sem autorização. A metodologia empregada é de propriedade e responsabilidade da CONTRATADA.

55. SUBCONTRATAÇÃO

55.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

55.1.1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação.

55.1.2. Poderão ser subcontratados, mediante autorização prévia e formal da CONTRATANTE, os seguintes serviços acessórios ou complementares:

55.1.3. I - Serviços de infraestrutura física e tecnológica, tais como:

a) Fornecimento e manutenção de equipamentos (estações de trabalho, headsets, servidores, links de dados);

b) Serviços de hospedagem em nuvem (data center, IaaS, PaaS), desde que mantida a responsabilidade integral da CONTRATADA sobre segurança, disponibilidade e desempenho;

c) Serviços de redundância, contingência e conectividade.

55.1.4. II - Serviços tecnológicos especializados, incluindo:

a) Provedores de soluções SaaS específicas que componham a arquitetura da plataforma omnichannel;

b) Integrações sistêmicas, APIs, módulos de analytics e inteligência artificial;

c) Serviços prestados por Business Solution Providers (BSP), especialmente para habilitação e operação oficial de canais como WhatsApp Business Platform junto à Meta, bem como demais provedores homologados para mensageria corporativa.

55.1.5. III - Serviços de telecomunicações que dependam de outorga ou autorização específica, nos termos da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), tais como:

a) Fornecimento de número 0800;

b) Links de voz e dados;

c) Serviços de mensageria (SMS, short code);

d) Interconexões com operadoras.

55.1.6. IV - Serviços especializados de apoio técnico, tais como:

a) Capacitação e treinamento inicial ou continuado das equipes;

b) Revisão metodológica de fluxos, scripts e protocolos de atendimento;

c) Desenvolvimento ou customização tecnológica específica, desde que não comprometa a governança da solução.

55.2. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

56. CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

56.1. O pagamento será efetuado em nome da CONTRATADA em até 20 (vinte) dias, após o recebimento definitivo da nota fiscal pelo gestor do Contrato da AgSUS, referente aos serviços prestados no mês anterior.

56.2. O pagamento dos salários dos empregados da CONTRATADA não está condicionado ao recebimento da nota fiscal pela AgSUS e deverá ser efetuado até o 5º (quinto) dia útil, em horário bancário, do mês posterior ao da prestação do serviço.

56.3. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA manter em dia o pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados devidamente atualizados com a CCT - Convenção Coletiva de Trabalho ou outro dispositivo legal que o substitua, independente de repactuação dos serviços contratados neste certame.

56.4. As faltas ao serviço, a serem apontadas pela fiscalização do contrato, e as férias de seus funcionários, desde que a CONTRATADA não tenha promovido as devidas substituições, serão descontadas das parcelas mensais, sem prejuízo das aplicações das sanções cabíveis.

56.5. Os preços apresentados na proposta deverão estar expressos em reais (R\$) e serão finais, não sendo admitidos quaisquer acréscimos ou acessórios, estando incluídos nos mesmos os respectivos insumos, tributos, contribuições, custos financeiros e demais despesas, encargos (principalmente sociais e trabalhistas), diretos ou indiretos, bem assim todas as despesas e custos com testes de qualidade, carga, transporte e descarga, seguros, instalações físicas, equipamentos, impressão, retirada/devolução dos documentos, como também os lucros da CONTRATADA.

56.6. Todos os encargos, impostos, contribuições previdenciárias e demais obrigações fiscais e parafiscais, assim como todas as despesas com mão de obra, seguros, deslocamentos, estadias, alimentação, decorrentes da contratação serão de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive o Imposto de Renda na Fonte, Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, e demais tributos que incidam ou venham a incidir sobre o serviço executado ou em decorrência dele.

56.7. No caso da execução do serviço não estar de acordo com as especificações e demais exigências fixadas no Edital de Licitação e no Contrato, a AgSUS fica, desde já, autorizada a reter o pagamento em sua integralidade, até que sejam efetuadas as alterações, retificações ou substituições determinadas, aplicando-se à CONTRATADA as multas previstas no Edital.

56.8. Durante o período de retenção, não correrão juros ou atualizações monetárias de natureza qualquer, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste instrumento.

56.9. As despesas, diretas ou indiretas, inerentes à execução do objeto e/ou decorrentes do presente contrato, correrão por conta exclusiva da CONTRATADA.

56.10. Em hipótese alguma serão efetuados pagamentos antecipados ou sem a existência do atesto do fiscal do contrato.

56.11. O pagamento da nota fiscal está condicionado à apresentação das seguintes comprovações:

56.11.1. Da regularidade fiscal e trabalhista exigida nas condições de habilitação do certame licitatório:

56.11.1.1. Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

56.11.1.2. Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede da CONTRATADA;

56.11.1.3. Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede da CONTRATADA;

56.11.1.4. Certidão de Regularidade do FGTS - CRF;

56.11.1.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT.

56.11.1.6. Do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Previdência Social) referente a nota fiscal que está sendo cobrada com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados na forma do §5º do art. 31 da Lei Federal nº 8.212/1991, alterada pela Lei Federal nº 9.711/1998.

56.12. A CONTRATADA suportará o ônus decorrente do atraso, caso as Notas Fiscais contenham vícios ou incorreções que impossibilitem o pagamento.

57. DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO (REPACTUAÇÃO)

57.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

57.2. Após o interregno de um ano, mediante solicitação da Contratada, os preços iniciais poderão ser repactuados.

57.3. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

57.4. A repactuação para reajuste do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

57.5. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

57.5.1. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

57.5.2. Para os insumos discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): data do reajuste do preço público vigente à época da apresentação da proposta;

57.6. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

57.7. As repactuações a que a Contratada fizer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação

contratual ou com o encerramento do contrato.

57.8. Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:

57.8.1. da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;

57.8.2. da data do último reajuste do preço público vigente, para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa);

57.8.3. do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado;

57.8.4. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível à Contratante ou à Contratada proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

57.8.5. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

57.8.6. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção e Dissídio Coletivo de Trabalho.

57.8.7. Quando a repactuação se referir aos custos da mão de obra, a CONTRATADA efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato.

Quando a repactuação solicitada pela CONTRATADA se referir aos custos sujeitos à variação dos preços de mercado (insumos não decorrentes da mão de obra), o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do índice de reajustamento IPCA, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$R = V (I - I^0) / I^0$, onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual correspondente à parcela dos insumos a ser reajustada;

I⁰ = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta da licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

57.9. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

57.10. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

57.11. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a Contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela Contratante para a comprovação da variação dos custos.

57.12. O CONTRATADO deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor contratado, como condição para a repactuação, nos termos da alínea K do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 5/2017.

58. LISTA DE SIGLAS CONTIDAS NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.

Contact Center Omnichannel: Um modelo de atendimento que integra todos os canais de comunicação (voz, chat, e-mail, redes sociais, etc.) de forma unificada, permitindo que o cliente comece a interação em um canal e a continue em outro sem perda de contexto.

Inteligência Artificial (IA): Tecnologia que permite a sistemas de computador simular capacidades cognitivas humanas, como aprendizado e tomada de decisões, sendo utilizada para potencializar o atendimento ao cliente, por exemplo, através de chatbots e análises preditivas.

Plataforma em nuvem (SaaS): A infraestrutura tecnológica do Contact Center é fornecida como um serviço (Software as a Service - SaaS) através da internet, eliminando a necessidade de servidores físicos e permitindo escalabilidade e acesso remoto.

Interoperabilidade: A capacidade de diferentes sistemas e plataformas de se comunicarem e trocarem informações de forma eficaz e segura, como a integração do Contact Center com sistemas do DATASUS, entre outros que possam ser utilizados para integração.

Chatbot: Um programa de computador baseado em IA que simula uma conversa humana, utilizado para responder perguntas frequentes e realizar tarefas simples de forma automatizada.

API (Interface de Programação de Aplicações): Um conjunto de definições e protocolos para a construção e integração de softwares. É o que permite que o Contact Center se conecte a outros sistemas, como o CRM e bases de dados do governo.

Silos de informações: Refere-se a sistemas de dados que não se comunicam entre si, resultando em informações fragmentadas e dificultando uma visão completa do cliente ou do processo.

Workflow: O mapeamento e a automação de uma série de tarefas ou atividades, permitindo que os fluxos de trabalho sejam executados de maneira eficiente e padronizada.

URA (Unidade de Resposta Auditiva): Um sistema de atendimento telefônico automatizado que interage com o usuário por meio de menus de voz e comandos de teclado, direcionando a chamada para o setor correto ou fornecendo informações pré-gravadas.

CRM (Customer Relationship Management): Um software de gestão de relacionamento com o cliente que armazena informações sobre interações com clientes, permitindo um atendimento mais personalizado e eficiente.

Backoffice: O conjunto de operações e processos internos de uma empresa que dão suporte à operação e não têm contato direto com o cliente final. O setor é responsável pelas atividades que exigem uma análise mais técnica, incluindo a gestão de documentos, monitoramento de qualidade dos atendimentos, análise de dados e métricas, e outras tarefas administrativas essenciais para o funcionamento do serviço. É o alicerce que garante a eficiência e a qualidade do serviço prestado pelo Contact Center.

People Analytics: A análise de dados sobre colaboradores para entender padrões, otimizar processos e tomar decisões estratégicas relacionadas à gestão de pessoas.

Dashboards: Painéis de controle que apresentam indicadores, métricas e informações de forma visual e em tempo real, facilitando o monitoramento de desempenho do Contact Center.

Atenção Primária à Saúde (APS): O primeiro nível de contato dos indivíduos, da família e da comunidade com o sistema de saúde, sendo o ponto central da coordenação do cuidado.

Provimento médico: O processo de assegurar que os serviços de saúde estejam disponíveis e acessíveis à população.

Datasus: Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde, responsável por coletar, processar e disseminar informações de saúde.

LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados): Legislação brasileira que regula as atividades de tratamento de dados pessoais.

Autenticação de 2 fatores (2FA): Um método de segurança que exige duas formas de verificação de identidade para conceder acesso a um sistema.

Dados georreferenciados: Dados que possuem uma localização geográfica associada, permitindo a análise de informações com base na sua posição no espaço.

Speech Analytics: Ferramenta que analisa a voz das chamadas para identificar palavras-chave, sentimentos do cliente, pausas e outros padrões para melhorar a qualidade do atendimento e aprimorar a experiência do cliente.

Sentiment Analysis: Processo de identificar e categorizar opiniões expressas em textos ou falas para determinar a atitude do emissor em relação a um tópico (positiva, negativa, neutra).

Machine Learning (ML): Um subcampo da inteligência artificial que permite que as máquinas aprendam com os dados sem serem explicitamente programadas. É usado em chatbots e análise preditiva.

Big Data: Volume de dados extremamente grande e complexo que exige novas abordagens para captura, armazenamento, busca, compartilhamento e análise. No contexto do documento, refere-se aos dados de saúde gerados.

Jornada do Cidadão: O caminho percorrido pelo usuário do canal em suas interações com os serviços de saúde, desde a busca por informação até o acompanhamento do tratamento.

Canal de WhatsApp Business API: A versão oficial do WhatsApp para empresas que permite a integração de um número de WhatsApp a uma plataforma de atendimento, como o Contact Center.

AgSUS: Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS.

SGTES: Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde.

SAPS: Secretaria de Atenção Primária à Saúde.

SUS: Sistema Único de Saúde.

ANS / SLA (Service Level Agreement): Acordo de Nível de Serviço que define metas de desempenho e qualidade para os serviços prestados.

NPS (Net Promoter Score): Métrica que avalia o grau de satisfação e fidelidade dos usuários.

FCR (First Contact Resolution): Índice de resolutividade no primeiro contato, sem necessidade de novos chamados para o mesmo tema.

CES (Customer Effort Score): Indicador que mede o nível de esforço do usuário para conseguir resolver sua demanda.

TMA (Tempo Médio de Atendimento): Duração média de cada interação de atendimento.

TME (Tempo Médio de Espera): Tempo que o usuário aguarda na fila antes de ser atendido.

Backlog: Acúmulo de demandas pendentes de resolução.

RTO (Recovery Time Objective): Tempo máximo aceitável para que um serviço seja restabelecido após uma falha.

RPO (Recovery Point Objective): Limite máximo de perda de dados aceitável em caso de falha no sistema.

59. MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE:

RAZÃO SOCIAL:

CNPJ:

ENDEREÇO:

E-MAIL:

OBJETO: Registro de Preços para a eventual contratação de solução integrada de Contact Center, compreendendo a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Omnichannel (ativa e receptiva). A solução visa o atendimento, orientação, acolhimento e acompanhamento da força de trabalho do SUS e demais públicos vinculados às políticas da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS (AgSUS), em articulação com o Ministério da Saúde.

Tabela A: DETALHAMENTO DOS CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

GRUPO						
Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade Estimada Mensal	Valor Unitário do Item (USA)	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Global em 12 meses
			(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D) = (C x 12)
1	Contratação de solução integrada de Contact Center, compreendendo a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Omnichannel (ativa e receptiva).	Unidade de Serviço de Atendimento USA	4.549.128	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
Item	Descrição	Unidade de Medida		Valor Total (parcela única)		Valor Total
2	Serviços de Implantação da Operação dos Serviços	Serviço		R\$ XX		R\$ XX

A proposta de preço dos serviços apresentado pela CONTRATANTE deverá obrigatoriamente e minimamente destacar os itens abaixo:

- Infraestrutura tecnológica (implantação e manutenção)
- Mão-de-obra;
- Despesas Administrativas;
- Impostos, encargos, contribuições e tributos;
- Entre outros relevantes ao dimensionamento da proposta;

A proposta deverá ser apresentada seguindo como parâmetro o modelo abaixo:

Tabela B: PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

ITEM 1 - COMPOSIÇÃO VALOR DA UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO - USA COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO				
	COMPOSIÇÃO DE VALORES	CUSTO UNITÁRIO COM MÃO DE OBRA (A)	QUANTIDADE ESTIMADA DE MÃO DE OBRA (B)	TOTAL DE MÃO DE OBRA (Ax B)
A	Salário Base			
A.1	Atendente Generalista (6x1)	R\$ -	-	R\$ -
A.2	Atendente Especialista (6x1)	R\$ -	-	R\$ -
A.3	Atendente Especialista Bilingue (6x1)	R\$ -	-	R\$ -
A.4	Monitora de Atendimento	R\$ -	-	R\$ -
A.5	Supervisora de Atendimento	R\$ -	-	R\$ -
A.6	Coordenadora de Operação	R\$ -	-	R\$ -
A.7	Analista de Backoffice Especializado	R\$ -	-	R\$ -
A.8	Supervisora de Backoffice	R\$ -	-	R\$ -
A.9	Coordenadora de Backoffice	R\$ -	-	R\$ -
A.10	Coordenadora de Treinamento e Conteúdo	R\$ -	-	R\$ -
A.11	Analista de Planejamento e Controle	R\$ -	-	R\$ -
A.12	Psicóloga	R\$ -	-	R\$ -
A.13	Médico	R\$ -	-	R\$ -
A.14	Enfermeiro	R\$ -	-	R\$ -
A.15	Gerente Geral	R\$ -	-	R\$ -
B	Adicional de Periculosidade	R\$ -	-	R\$ -
C	Adicional de Insalubridade	R\$ -	-	R\$ -
D	Adicional Noturno	R\$ -	-	R\$ -
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	R\$ -	-	R\$ -
F	Adicional de Hora Extra no Feriado Trabalhado	R\$ -	-	R\$ -
G	Outros (especificar)	R\$ -	-	R\$ -
ITEM 1 - TOTAL				R\$ -
ENCARGOS E BENEFÍCIOS				
Subitem 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias, Adicional de Férias e etc...				
2.1	COMPOSIÇÃO DE VALORES		%	VALOR (R\$)
	A 13º Salário	-	-	R\$ -
	B Férias e Adicional de Férias	-	-	R\$ -
	C Outros (Especificar)	-	-	R\$ -
	Subitem 2.1 - Total			R\$ -
Subitem 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.				
2.2	COMPOSIÇÃO DE VALORES		%	VALOR (R\$)
	A INSS	-	-	R\$ -
	B Seguro Acidente de Trabalho	-	-	R\$ -
	C FGTS	-	-	R\$ -
	D Outros (Especificar)	-	-	R\$ -
	Subitem 2.2 - Total			R\$ -
Subitem 2.3 - Benefícios				
2.3	COMPOSIÇÃO DE VALORES		%	VALOR (R\$)
	A Transporte	-	-	R\$ -
	B Auxílio Refeição / Alimentação	-	-	R\$ -
	C Assistência Médica (Pano de Saúde)	-	-	R\$ -
	D Outros (Especificar)	-	-	R\$ -
	Subitem 2.3 - Total			R\$ -
Subitem 2.4 - Provisão para Rescisão				
2.4	COMPOSIÇÃO DE VALORES		%	VALOR (R\$)
	A Aviso Prévio Indenizado	-	-	R\$ -
	B Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	-	-	R\$ -
	C Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	-	-	R\$ -
	D Aviso Prévio Trabalhado	-	-	R\$ -
	E Incidência dos encargos sobre o Aviso Prévio Trabalhado	-	-	R\$ -

		Subitem 2.4 - Total	R\$ -
Subitem 2.5 - Ausências Legais			
2.5	COMPOSIÇÃO DE VALORES		%
			VALOR (R\$)
A	Férias	-	R\$ -
B	Licença Maternidade	-	R\$ -
C	Licença por acidente de trabalho	-	R\$ -
D	Afastamento Legais	-	R\$ -
E	Outros (Especificar)	-	R\$ -
		Subitem 2.5 - Total	R\$ -
RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS			
2	COMPOSIÇÃO DE VALORES		%
			VALOR (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias, Adicional de Férias e etc...	-	R\$ -
2.2	Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.	-	R\$ -
2.3	Benefícios	-	R\$ -
2.4	Provisão para Rescisão	-	R\$ -
2.5	Ausências Legais	-	R\$ -
2.6	Outros (Especificar)	-	R\$ -
		Item 2 - TOTAL	R\$ -
INSUMOS DIVERSOS - DEPRECIÇÃO MENSAL, INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES			
3	COMPOSIÇÃO DE VALORES		%
			VALOR (R\$)
A	Infraestrutura Física	-	R\$ -
B	Telefonia Receptivo e Ativo	-	R\$ -
C	Infraestrutura de TI (Plataformas e Sistemas)	-	R\$ -
D	Despesas com API's, e WhatsApp	-	R\$ -
E	Serviços de Manutenção e Suporte de Soluções (Parametrizações, Integrações, etc.)	-	R\$ -
F	Outros (Especificar)	-	R\$ -
		Item 3 - Total	R\$ -
CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCROS			
3	COMPOSIÇÃO DE VALORES		%
			VALOR (R\$)
A	Custos Indiretos	-	R\$ -
B	Lucro	-	R\$ -
C.1	Tributos	-	R\$ -
D	Tributos Estaduais (exemplo ICMS)	-	R\$ -
	Tributos Municipais (exemplo ISS)	-	R\$ -
E	Tributos Federais (outros especificar)	-	R\$ -
	COFINS	-	R\$ -
	PIS	-	R\$ -
	INSS	-	R\$ -
		Item 4 - TOTAL	R\$ -
RESUMO GERAL DOS ITENS			
	DESCRIÇÃO		R\$
ITEM 1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		R\$ -
ITEM 2	ENCARGOS E BENEFÍCIOS		R\$ -
ITEM 3	INSUMOS DIVERSOS - DEPRECIÇÃO MENSAL, INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES		R\$ -
ITEM 4	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCROS		R\$ -
		VALOR TOTAL MENSAL DO SERVIÇO	
		VALOR TOTAL GLOBAL DO SERVIÇO - 12 meses - (A)	
		QUANTIDADE DE TOTAL DE USAS ESTIMADAS- (B)	
		VALOR UNITÁRIO DA USA - (A/B)	R\$ -

OBS.1: Se for o caso, incluir outros custos advindos sobre o item da contratação (ex.: impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros) que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto. Deverão estar inclusos todos os custos necessários para plena execução do contrato.

60. ANEXOS

- 60.1. ANEXO I - Catálogo preliminar de serviços (SEI nº 0454833)
60.2. ANEXO II - Caderno de POC (SEI nº 0454842)

Ciente. Encaminha-se ao Coordenador para conhecimento, análise e aprovação.

Dyeferson Guimarães

Assistente de Projetos - Supervisor
Coordenação de Apoio à Gestão
Unidade de Atenção Primária à Saúde
Diretoria de Atenção Integral à Saúde

De acordo. Encaminha-se à Gestora Executiva da Unidade de Atenção Primária à Saúde.

Ricardo Mascarenhas de Cerqueira Pinto

Coordenador
Coordenação de Apoio à Gestão
Unidade de Atenção Primária à Saúde
Diretoria de Atenção Integral à Saúde

De acordo. Encaminha-se à Diretoria de Atenção Integral à Saúde.

Caroline Castanho Duarte

Gestora Executiva
Unidade de Atenção Primária à Saúde
Diretoria de Atenção Integral à Saúde

De acordo.

Luciana Maciel de Almeida Lopes
Diretora-Presidenta Substituta
(DESIGNAÇÃO Nº 48/2026/PRES/AGSUS)



Documento assinado eletronicamente por **Caroline Castanho Duarte, Gestor(a) Executivo(a) - Unidade de Atenção Primária à Saúde**, em 27/05/2026, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Maciel De Almeida Lopes, Diretor(a) - Presidente Substituto(a)**, em 28/05/2026, às 10:28, 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 **0485692** e o código CRC **3C997E3B**.

Referência: Processo nº AGSUS.011115/2025-96

SEI nº 0485692

ANEXO I – CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS

CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

O Catálogo Preliminar de Serviços apresenta o detalhamento dos serviços, suas atividades, o tempo estimado do ESFORÇO, os perfis profissionais necessários para sua execução associados ao FATOR DE COMPLEXIDADE, a classificação das atividades elegíveis ao ajuste do FATOR DE PRODUTIVIDADE e a estimativa quantitativa de USAs para a contratação.

O Catálogo Preliminar de Serviços apresentado abaixo será utilizado para a mensuração de Unidades de Serviço de Atendimento – USA, e iniciará a contratação com as seguintes atividades catalogadas por Serviço:

CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS							
SERVIÇO/ATIVIDADE		ESFORÇO ESTIMADO (EM MINUTOS)	FATOR COMPLEXIDADE		FATOR DE PRODUTIVIDADE		QUANTIDADE ESTIMADA DE USA POR ATIVIDADE
		(B)		(D)	(E)	(F) = (Cx DxExE)	
ATENDIMENTO HUMANO	TELEATENDIMENTO GENERALISTA- RECEPTIVO - HUMANO (TELEFONIA)	5	Atendente Generalista	1	Sicrono	1,43	7,15
	TELEATENDIMENTO GENERALISTA- ATIVO - HUMANO (TELEFONIA)	5	Atendente Generalista	1	Atendimento Ativo	1	5,00
	TELEATENDIMENTO ESPECIALISTA- RECEPTIVO - HUMANO (TELEFONIA, CHAT)	5	Atendente Especialista	1,3	Sicrono	1,43	9,30
	TELEATENDIMENTO ESPECIALISTA - ATIVO - HUMANO (TELEFONIA)	5	Atendente Especialista	1,3	Atendimento Ativo	1	6,50
	TELEATENDIMENTO ESPECIALISTA - E-MAIL, REDES SOCIAIS	5	Atendente Especialista	1,3	Assicrono	1	6,50
HORA DE SUPORTE AO ATENDIMENTO	MOITORIA DE QUALIDADE DE ATENDIMENTOS	60	Monitora de Atendimento	1,3	Atividade Programada	1	78,00
	SUPERVISÃO DE ATENDIMENTOS	60	Supervisora de Atendimento	1,4	Atividade Programada	1	84,00
	COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTOS	60	Coordenadora de Operação	1,9	Atividade Programada	1	114,00
HORA DE SUPORTE OPERACIONAL	BACKOFFICE ESPECIALIZADO	60	Analista de Backoffice Especializado	1,4	Atividade Programada	1	84,00
	SUPERVISÃO DE BACKOFFICE	60	Supervisora de Backoffice	1,5	Atividade Programada	1	90,00
	COORDENAÇÃO DE BACKOFFICE	60	Coordenadora de Backoffice	1,9	Atividade Programada	1	114,00
	COORDENAÇÃO DE TREINAMENTO	60	Coordenadora de Treinamento e Conteúdo	1,9	Atividade Programada	1	114,00
	ANÁLISE DE TREINAMENTO	60	Analista de treinamento e base de conhecimento	1,4	Atividade Programada	1	84,00
	ANÁLISE DE PLANEJAMENTO	60	Analista de Planejamento e Controle	1,4	Atividade Programada	1	84,00
	APOIO PSICOLÓGICO	60	Psicóloga	1,5	Atividade Programada	1	90,00
	APOIO TÉCNICO ÁREA MÉDICA	60	Médico	4,3	Atividade Programada	1	258,00
	APOIO TÉCNICO ÁREA ENFERMAGEM	60	Enfermeiro	1,7	Atividade Programada	1	102,00
	CUSTOMIZAÇÃO DE CRM	60	Desenvolvedor CRM	3	Atividade Programada	1	180,00
	GERENCIA DE SERVIÇO	60	Gerente Geral	3	Atividade Programada	1	180,00
AUTOMAÇÃO	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL-OUTRAS TECNOLOGIAS - IA GENERATIVA EM VOICEBOT OU CHATBOT	1	Automação	0,9	Atendimento Automatizado	1	0,90
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - CHATBOT (WEB/WHATSAPP) OU VOICEBOT - ÁRVORE DE DECISÃO	1	Automação	0,3	Atendimento Automatizado	1	0,30
	DISPARO DE SMS - SEM INTERAÇÃO	1	Automação	0,15	Atendimento Automatizado	1	0,15
	DISPARO DE WHATSAPP - SEM INTERAÇÃO	1	Automação	0,5	Atendimento Automatizado	1	0,50
	ANALISE DE ATENDIMENTOS - TEXT/SPEECH ANALYTICS COM INTELIGENCIA ARTIFICIAL	1	Automação	0,3	Atendimento Automatizado	1	0,30

O Catálogo de Serviços poderá ser revisado a qualquer momento pela CONTRATANTE, podendo alterar, incluir ou excluir serviços, atividades, perfis, tempo de produtividade e outros parâmetros necessários. Portanto, o Catálogo apresenta uma desagregação não-exaustiva dos serviços para a Central de Atendimento da AgSUS.

Nos casos em que o Catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de fator requerido por determinado serviço, CONTRATANTE e CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

- Analogia com outros itens do Catálogo;
- Aferição empírica da dimensão do fator por meio de simulação, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de “sombra”), por fiscal da CONTRATANTE, do trabalho da CONTRATADA.

O resultado advindo do processo acima poderá, a critério da CONTRATANTE, ser incorporado ao Catálogo para utilização em demandas futuras.

Após o término de um ciclo de serviço mensal, a CONTRATADA poderá propor à CONTRATANTE a atualização do Catálogo. Se, por exemplo, uma determinada atividade vier a apresentar inaplicabilidade dos fatores de ajustes do que o originalmente previsto no Catálogo, esse processo permitirá medição mais precisa para demandas futuras. A CONTRATANTE poderá, assim, alterar determinado item no Catálogo, tanto por provocação da CONTRATADA, como por iniciativa própria.

O Catálogo só poderá ser atualizado antes do início de um ciclo de serviço mensal, isto é, o número de USAs não poderá ser atualizado retroativamente.

As quantidades de USA apresentadas no Catálogo Preliminar de Serviços, correspondem a estimativa inicial esperada, com base nas demandas dos serviços existentes e na expectativa de migração e expansão para novos canais, os quais não possuímos histórico de demandas.

Considerando que a USA é unidade padrão para todas as atividades, a quantidade de USAs estimadas para um determinado item poderá ser utilizada nos demais serviços de acordo com as demandas reais de atendimento da Central.

ANEXO II CADERNO DE POC - PROVA DE CONCEITO

Para a contratação dos serviços, será necessária a verificação de conformidade da solução proposta por meio de realização de uma Prova de Conceito (PoC).

A PoC iniciará todos os dias em horário administrativo, retomada no próximo dia útil, até sua conclusão.

Deverão participar da PoC o(s) recurso (s) técnico (s) da empresa com total domínio técnico e conceitual das ferramentas da solução, e um representante legal que deverá assinar, em nome da empresa, o Relatório da Prova de Conceito.

A versão do software apresentado para a PoC, deve ter as mesmas funcionalidades da versão a ser ofertada.

Após a demonstração das funcionalidades, a equipe da CONTRATANTE responsável pela PoC irá emitir em até 2 dias úteis, o relatório indicando o parecer sobre cada requisito analisado.

A presença de bug/defeito em funcionalidade que atenderia a determinado requisito funcional, caracteriza que o requisito não foi atendido e, consequentemente, a incompatibilidade do produto.

Para ser considerada classificada, a licitante deverá atender no mínimo 98% dos itens abaixo:

REQUISITO	Nº DO ITEM	ESPECIFICAÇÃO	SIM	NÃO
1. Plataforma de Contact Center Omnichannel	1.1	Realizar o atendimento de URA onde: Menu automatizado de 1 a 9, sendo o número 5 a leitura de conteúdo da CONTRATANTE, com uso de TTS e o número 9 falar com PA; Conteúdo para TTS será disponibilizado na sessão de POC;		
	1.2	Realizar o atendimento de voz (Humano) receptivo, por meio de ligações de telefone fixo e celular;		
	1.3	Realizar o atendimento de voz (Humano) ativo, usando Discador na Plataforma para realizar ligações em 5 números de telefonia; Transcrever de voz para texto 1 (uma) das 5 ligações simultâneas; A base de números deverá ser oriunda do Sistema de Atendimento (CRM), com todos os dados dos usuários fictícios preenchidos (1 00 registros);		
	1.4	Realizar o atendimento de e-mail;		
	1.5	Realizar o atendimento de e-mail com envio automatizado de resposta "Recebido" via SMS para o usuário;		
	1.6	Realizar o atendimento humano de chat via WhatsApp;		
	1.7	Receber um arquivo PDF;		
	1.8	Realizar o atendimento por meio de <i>chatbot</i> no WhatsApp, usando para simulação uma base de conhecimento genérica;		
	1.9	Realizar o atendimento humano via chat "Fale Conosco", este embarcado em página HTML, acionado via ação do usuário, por meio de botão e/ou equivalente;		
	1.10	Demonstrar a capacidade omnichannel da Plataforma por meio de um atendimento, em que a jornada do usuário só será concluída após a interação com ao menos três canais distintos; Realizar pesquisa NPS na última etapa; Envio de SMS "Segue o seu protocolo de atendimento"; Realizar o atendimento humano via chat "Fale Conosco", este embarcado em página HTML, acionado via ação do usuário por meio de botão e/ou equivalente (CTA);		
	1.11	URA deverá possuir a facilidade de "CUT THRU" para viabilizar a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico (pulse) ou DTMF (tone).		
2. Gravador de voz	2.1	A plataforma deverá realizar a gravação de voz do atendimento, sendo a gravação multicanal, ou seja, os interlocutores devem ser identificáveis.		
	2.2	Realizar busca das gravações, através de módulo que permita diversos filtros, conforme: -data (MM/DD/AAAA/HH/MM/SS) - protocolo -motivo e/ou serviço e/ou assunto -Pesquisa de satisfação (NPS e/ou outros) -voz transcrita (STT).		
	2.3	Permitir a recuperação dos diálogos de chat e/ou <i>chatbot</i> originadas, através das mídias de <i>Chat</i> (baseado em regras) e Mensageria Instantânea (WhatsApp entre outros) através de <i>logs</i> ;		
3. Gestão estratégica: relatórios	3.1	Demonstrar relatórios padronizados dos atendimentos realizados neste caderno de testes, incluindo: - data (MM/DD/AAAA/HH/MM/SS) - recorte por equipes (e/ou células de atendimento) - recorte por serviços e/ou instituições - recorte por hierarquia (PAs, Monitores, Supervisores) - KPI de Aderência, TMA, TME, NS, Abandono e NPS.		
	3.2	Exportar ao final da sessão de testes os dados brutos (não consolidados), dos atendimentos realizados neste caderno de testes.		
	3.3	Apresentar o(s) método(s) de integração(ões) e a(s) referente(s) documentação(ões) para acessar os dados do Banco de Dados		

		Relacional (vide 4.2);		
4. Integração Plataforma de Contact Center Omnichannel com a Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento)	4.1	Atendimento de URA (vide 1.1) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento;		
	4.2	Atendimento Receptivo de Voz (vide 1.2) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração CTI à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento;		
	4.3	Atendimento Ativo de Voz (vide 1.3) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração CTI à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento, incluindo a transcrição de voz para texto;		
	4.4	Atendimento de e-mail (vide 1.4) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento;		
	4.5	Atendimento de e-mail (vide 1.5) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento;		
	4.6	Atendimento humano de chat via WhatsApp (vide 1.6) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento, incluindo arquivo anexo e/ou link para o mesmo;		
	4.7	Atendimento de chatbot via WhatsApp (vide 1.7) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento, incluindo arquivo anexo e/ou link para o mesmo;		
	4.8	Atendimento humano de chat via Fale Conosco (vide 1.8) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento;		
	4.9	Atendimento humano de chat via Fale Conosco (vide 1.9) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento;		
	4.10	Atendimento Receptivo de Voz através de Agente de IA Generativa, em formato humanizado, com capacidade conversacional para um serviço informacional, abrangendo contexto, fluidez e entonação de acordo com experiência do cidadão e posterior encaminhamento para atendimento humano. Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento;		
5. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - Atendimento ASSISTIDO	5.1	A solução deverá oferecer interfaces para atendimento assistido, permitindo registrar em cada demanda o atendente e o canal assistido utilizado como porta de entrada da demanda.		
	5.2	Para o atendimento via Central Telefônica, a solução deverá ser capaz de identificar o cadastro do usuário, a partir dos dados recebidos pela solução CTI (Computer Telephony Integration).		
	5.3	Permite que o atendente registre todas as demandas do cidadão em uma interface de atendimento, em nome do cidadão ou anonimamente, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço, com a opção de upload e download de arquivos. Se for utilizada a opção de upload e download de arquivos, o atendente deve ter um meio específico, como WhatsApp ou E-mail, que permita receber os documentos e consiga anexar a solicitação, sendo que isso não se aplica.		
	5.4	Permite que o atendente crie um novo cadastro para o cidadão ainda não cadastrado na solução ou edite todos os campos que a CONTRATANTE definir como editáveis para esse perfil, além do sistema possibilitar definir ou remover obrigatoriedade de preenchimento de campos, através de permissionamento via		

		interface do sistema.		
	5.5	Permite que o atendente solicite a reinicialização de senha de um cidadão e que, automaticamente, seja enviado um e-mail ao cidadão com as instruções para recuperação da senha.		
	5.6	Permite que o atendente consulte o histórico de solicitações de um cidadão, visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.		
	5.7	Permite que o atendente consulte o andamento de uma demanda anônima (pelo número de protocolo, por exemplo), visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.		
	5.8	Permite que o atendente, antes de criar uma nova demanda pelo cidadão, visualize em um mapa as solicitações similares já abertas, em um endereço indicado e possa optar por reforçar uma demanda existente ao invés de abrir uma nova.		
	5.9	Permite que o atendente utilize um roteiro de atendimento (script), executando um fluxo de atendimento passo a passo.		
	5.10	Permite que o atendente sugira alterações nos roteiros de atendimento (scripts), que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	5.11	Permite que o atendente possa registrar informações pertinentes a uma demanda em um campo de texto específico.		
	5.12	Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às solicitações.		
	5.13	Permite que o supervisor possa visualizar ou intervir em uma conversa em tempo real, fazendo a transferência para outro operador finalizando a conversa.		
	5.14	Permite configurar as informações a serem apresentadas na interface do canal assistido, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando: definições de respostas rápidas, definição de navegação de serviços, definições de formulários de solicitações, publicações de avisos (ocorrências ou eventos) e publicações de avisos ao operador.		
	5.15	Permite criar, editar e excluir scripts de atendimento no formato de fluxos executáveis para guiar os atendentes durante o atendimento ao cidadão.		
	5.16	Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão dos roteiros de atendimento (scripts).		
6. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - CHAT	6.1	A solução deverá possuir uma interface de chat para interação entre atendentes e cidadãos, disponível no Portal de Atendimento WEB.		
	6.2	A solução deverá permitir integração com assistentes virtuais de diálogos dirigidos (chatbots).		
	6.3	A solução deverá permitir que os dados cadastrais de um cidadão logado, sejam exibidos automaticamente na interação com o atendente e registrados na demanda.		
	6.4	Permite que o cidadão solicite informações ou realize uma demanda por meio de chat on-line, podendo realizar upload e download de arquivos.		
	6.5	Permite que o cidadão veja sua posição na fila de atendimento em tempo real e a estimativa de tempo para ser atendido.		
	6.6	Permite que o cidadão visualize todo o histórico de comunicação na interface do atendimento.		
	6.7	Permite que o cidadão opte por receber histórico da conversa do chat por um e-mail.		
	6.8	Permite que cidadão avalie o atendimento após o seu encerramento.		
	6.9	Permite que o atendente interaja com os cidadãos por meio de chat online, na mesma interface do canal assistido.		

	6.10	Permite que o atendente registre demandas, podendo realizar upload e download de arquivos.		
	6.11	Permite que o atendente envolva outros usuários no chat com o cidadão.		
	6.12	Permite que o atendente visualize o histórico de informações de uma interação com o cidadão, como por exemplo dados já fornecidos pelo cidadão, interação prévia com outro atendente ou com chatbot.		
	6.13	Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às demandas.		
	6.14	O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados.		
	6.15	O sistema deverá analisar o conteúdo das mensagens das interações do operador e fornecer sugestões de correções gramaticais, ortográficas e de pontuação antes do envio da mensagem ao destinatário. Essa funcionalidade auxiliará os operadores a aprimorar a qualidade e precisão das mensagens, garantindo uma comunicação mais profissional e coerente com os clientes. Com as sugestões de correção, o sistema contribuirá para melhorar a experiência do atendimento e evitar erros comuns de linguagem.		
	6.16	Ao encerrar um atendimento, o sistema deve ser capaz de gerar um resumo dos principais pontos da conversa, simplificando o registro e a análise do atendimento. Essa funcionalidade permitirá que os operadores e gestores obtenham uma visão concisa e abrangente do atendimento realizado, facilitando o acompanhamento do histórico do cliente e auxiliando na identificação de tendências e áreas de melhoria no serviço prestado. O resumo gerado agilizará o processo de documentação, garantindo que informações relevantes sejam registradas de maneira eficiente e organizada.		
	6.17	O sistema deverá ser capaz de oferecer um chat próprio, onde o atendente poderá durante o atendimento consultar a base de conhecimento sem a necessidade de navegação, sendo apenas com perguntas. Dessa forma, o sistema promoverá a eficiência do atendimento ao disponibilizar conhecimentos úteis de forma contextualizada, otimizando o tempo e melhorando a qualidade do suporte prestado aos usuários.		
	6.18	Permite configurar o permissionamento do uso do chat por serviço e grupo de atendimento.		
	6.19	Permite configurar respostas- padrão.		
	6.20	Permite visualizar, em tempo real, indicadores do chat, tais como fila, número de interações, além de possibilitar visualizar resultados históricos e por período da avaliação dos atendimentos, dentre outros critérios de visualização de pesquisa.		
7. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)	7.1	Permite que o cidadão pergunte e interaja com o Assistente Virtual Inteligente, utilizando linguagem natural e coloquial, com uso de tecnologia de Inteligência Artificial do tipo Generativa, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um humano, para: a) Solicitar serviço e consultar status de atendimento; b) Realizar manifestação, demanda, reclamação, elogio, sugestão etc.; c) Avaliar serviços prestados; d) Avaliar o atendimento do Assistente Virtual Inteligente; e) Buscar orientações gerais e esclarecer dúvidas sobre os serviços;		

	f) Responder pesquisas temáticas e de opinião; g) Buscar informações gerais, como notícias, leis, decretos e eventos, telefones úteis, horários de funcionamento das unidades de atendimento.		
7.2	Permite que o cidadão utilize neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas e variações na disposição dos termos integrantes de uma oração ou de uma frase ou de um período, de forma a entender sua real intenção ao efetuar uma pergunta ou buscar por um conteúdo. Caso o chatbot não consiga entender exatamente o que o cidadão solicitou, deverá apresentar uma lista com possíveis funcionalidades que possam estar aderentes ao que foi digitado. Baseado no que o cidadão escolher, o chatbot irá aprender quais são as respostas mais adequadas.		
7.3	Permite que o cidadão seja atendido de acordo com o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, redes sociais, dispositivos móveis, etc.), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas, dependendo do canal ou área/página do site em que estas estão sendo feitas.		
7.4	Permite que o cidadão seja atendido de forma personalizada, possibilitando tratá-lo de forma individualizada, trazendo informações específicas ao usuário e contexto em questão, sempre que aplicável.		
7.5	Permite que o cidadão utilize recurso de auto navegação, levando-o para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta.		
7.6	Permite que o cidadão responda a pesquisas on-line sobre os serviços oferecidos em sua própria interface.		
7.7	Permite que o cidadão receba respostas de voz nos canais que suportarem envio de áudio. Esta função deverá poder ser desabilitada pelo usuário na própria interface do Assistente Virtual Inteligente.		
7.8	Permite a transferência de um atendimento eletrônico para um operador humano, mantendo todos os dados previamente registrados durante o atendimento eletrônico.		
7.9	Permite o reconhecimento de imagens para a pré-validação de atendimentos utilizando imagens de documentos. Essa funcionalidade permitirá a verificação e validação de documentos fornecidos pelo cliente por meio de imagens, garantindo maior agilidade e precisão no processo de atendimento. O sistema será capaz de identificar e extrair informações relevantes dos documentos, auxiliando na tomada de decisões e agilizando a resolução do atendimento de forma mais eficiente.		
7.10	O sistema deverá possuir a capacidade de buscar a resposta mais adequada na base de conhecimento e elaborá-la de forma clara e eficiente.		
7.11	Permite parametrizar o Modelo de Linguagem Natural - MLN para contemplar vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permite a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento da diversidade de perfis de cidadãos.		
7.12	Permite desenhar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.		
7.13	Permite acompanhar em tempo real os atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento.		
7.14	Permite a extração de relatórios sobre as interações realizadas entre o cidadão e o chatbot, possibilitando a consolidação dos resultados.		
7.15	Permite a visão analítica e cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente, sendo possível: a) Avaliar o desempenho da solução, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente, incluindo o total de atendimentos,		

		principais tópicos de interesse dos cidadãos, total de perguntas que não soube responder, total de falhas na auto navegação, tempo de resposta, tempo em que ficou desativado (off-line), dentre outros; b) Emitir relatórios estatísticos de acesso por canal (rede social, portal WEB), por dispositivo, por unidade de conhecimento, por período, por índice de satisfação, por localização, etc); e c) Realizar auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.		
	7.16	O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados.		
	7.17	O sistema deverá oferecer o acompanhamento dos atendimentos de forma contínua, apresentando informações e indicadores relevantes em tempo real por meio de um dashboard. Essa funcionalidade permitirá aos gestores e equipes envolvidas obterem uma visão abrangente e atualizada do desempenho do atendimento, possibilitando uma análise mais eficaz e a identificação de áreas de melhoria para otimização do serviço prestado.		
8. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - REDES SOCIAIS	8.1	A solução deverá permitir integração com redes sociais que possuam APIs, devem ser apresentadas no mínimo 2 (duas) integrações, podendo ser: Facebook Messenger, X (antigo Twitter), Telegram e WhatsApp.		
	8.2	Permite que o atendente interaja com o cidadão por meio do chat das redes sociais, a partir de uma interface única integrada à solução.		
9. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - FORMULÁRIOS	9.1	A solução deverá possuir interfaces para construção de formulários, que permitam a utilização sem a necessidade de código de programação e dando completa autonomia à CONTRATANTE.		
	9.2	A solução deverá permitir o uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex: Google API, Base de logradouros dos Correios ou outras bases de logradouros).		
	9.3	A solução deverá permitir a utilização de georreferenciamento para o auxílio do usuário no preenchimento de campos de endereço, disponibilizando mapa e buscando a localização do endereço onde se encontra.		
	9.4	A solução deverá permitir o versionamento automático de formulários em produção, além de realizar a publicação de novas versões e, quando necessário, rollback para versões anteriores, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.		
	9.5	A solução deverá permitir configurar serviços com formulário sem processo definido ou vinculado a algum processo automatizado de negócio;		
	9.6	Permite que os dados preenchidos no formulário pelos atendentes sejam validados, conforme regras definidas.		
	9.7	Permite que o atendente visualize textos de ajuda na forma de dicas (hints), nos campos dos formulários conforme regras definidas.		
	9.8	Permite que o atendente insira manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.		
	9.9	Permite que o atendente reutilize um arquivo previamente carregado na solução em uma nova solicitação.		
	9.10	Permite que o servidor visualize e edite as informações contidas nos formulários preenchidos durante a solicitação pelo cidadão ou atendente, conforme regras definidas e que as alterações sejam armazenadas em histórico, para que possam ser consultadas e confrontadas.		
	9.11	Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o uso de diversos tipos de campos nos formulários		

		como: caixa de texto, caixa de combinação, caixa de seleção, caixa de listagem, caixa de listagem suspensa, barra de rolagem, botão de opção, rótulo, imagem, campo de data, campo de data e hora, campo numérico, arquivo (anexo), coordenada geográfica dentre outros.		
	9.12	Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, formulários com campos de upload e download de arquivos, possibilitando limitar extensões e tamanho dos arquivos a serem anexados.		
	9.13	Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, formulários com apresentação dinâmica de campos com base em condições (na medida em que itens do formulário são selecionados ou preenchidos, por exemplo).		
	9.14	Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, a obrigatoriedade e a ordem de preenchimento dos campos dos formulários.		
	9.15	Permite criar e gerenciar, sem programação e com completa autonomia, exportação e importação de formulário para reutilização.		
	9.16	Permite implementar validação nos campos dos formulários de acordo com formato, como máscaras e placeholder, por exemplo em campos específicos de CPF, CNPJ, CEP, telefone e e-mail.		
	9.17	Permite inserir e configurar, sem programação e com completa autonomia, dicas (hints) nos campos dos formulários.		
	9.18	Permite inserir e configurar imagens ou cores como opções selecionáveis de formulário (por exemplo, configurar um formulário cujas opções de seleção sejam imagens de diferentes tipos de árvores).		
	9.19	Permite atribuir peso aos campos e aos valores do formulário, possibilitando configurações de priorização e criticidade de serviços.		
	9.20	Permite configurar formulários distintos para serviços por canais de atendimentos.		
	9.21	Permite extrair relatórios, visualizar gráficos e dashboards sobre todos os itens do formulário, sem necessidade de programação ou customização.		
10. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO- FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO CIDADÃO)	10.1	Permite que o cidadão receba um número de protocolo único para cada nova demanda, independente do canal utilizado. No caso do canal de atendimento telefônico, no momento da implantação este protocolo de atendimento será fornecido pela solução CTI (Computer Telephony Integration). Esta integração não precisa ser demonstrada na POC.		
	10.2	Permite que o cidadão acrescente informações para complementar, cancelar ou reabrir uma demanda nos diversos canais de atendimento.		
	10.3	Permite que o cidadão retorne por e-mail as informações necessárias para resolver as pendências de uma demanda. Qualquer retorno (reply) via e-mail, deve ser inserido na respectiva demanda original, bem como seus anexos.		
	10.4	Permite que o cidadão visualize, faça o download de faturas e boletos (documentos), realize upload de comprovantes (arquivos) e acompanhe o status do protocolo e os dados associados a prestação do serviço (como prazo por exemplo).		
	10.5	Permite que o atendente acompanhe o andamento atualizado das demandas registradas pelo cidadão, com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço.		
	10.6	Permite que o atendente acrescente informações para complementar ou cancelar uma demanda a pedido do cidadão no canal assistido.		
	10.7	Permite que o atendente, a pedido do cidadão no canal assistido, visualize, faça o download de faturas e boletos e realize upload de comprovantes de pagamento.		
	10.8	Permite que o atendente, a pedido do cidadão no canal assistido, acompanhe o status do protocolo e os dados associados a prestação do serviço (como prazo e histórico de interações por exemplo).		
	11. Plataforma de	11.1	A solução deverá possuir um ambiente de desenvolvimento	

CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO CONTRATANTE) - PROCESSOS DE NEGÓCIOS		(parametrização) dos fluxos de trabalho interno de cada serviço e de suas respectivas regras de negócio, para a prestação dos serviços que dê autonomia à CONTRATADA, para cadastro e gestão dos fluxos.		
	11.2	Para isso a solução deve disponibilizar editor visual para modelagem de processos utilizando da notação BPMN ou similar, contendo, no mínimo, os seguintes elementos: evento de início, evento de fim, evento de tempo, tarefa de usuário, tarefa de serviço, múltiplas instâncias em sequência, subprocesso, gateway exclusivo, múltiplas instâncias em paralelo e raias na vertical e horizontal (não permitindo elementos fora dessas).		
	11.3	Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado das demandas registradas pelo cidadão, com o detalhamento de todas as informações referentes a ela, incluindo o status da ocorrência.		
	11.4	Permite que o servidor receba a demanda e realize as atividades relacionadas a sua etapa do fluxo de trabalho, de acordo com regras definidas, dando andamento à demanda para as etapas seguintes (por exemplo, aprovar ou reprovar uma documentação).		
	11.5	Permite que o servidor assuma, devolva e transfira a responsabilidade pelo tratamento de um protocolo de demanda.		
	11.6	Permite que o servidor analise as solicitações com o auxílio de formulários e checklists (listas de verificação), para marcar ou descrever as atividades realizadas durante uma etapa do fluxo de trabalho interno.		
	11.7	Permite que o servidor encaminhe uma demanda para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.		
	11.8	Permite que o servidor envie e receba uma demanda por e-mail para execução de etapas do serviço. Qualquer retorno (reply) via e-mail deve ser inserido na respectiva demanda original, bem como seus anexos, e fornecer algum alerta para o servidor.		
	11.9	Permite que o servidor altere o tipo de violação de uma demanda, fazendo com que a demanda vá para outra etapa ou unidade de atendimento, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.		
	11.10	Permite que o servidor utilize respostas-padrão editáveis em etapas definidas pelo fluxo de trabalho.		
	11.11	Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma demanda.		
	11.12	Permite que servidor faça o upload de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma, a fim de registrar como evidência da execução do trabalho.		
	11.13	Permite que o servidor consulte os documentos incluídos na demanda diretamente na plataforma, a fim de apoiar na execução dos serviços.		
	11.14	Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado das demandas registradas pelo cidadão, com o detalhamento de todas as informações referentes à análise da demanda, incluindo seu status.		
	11.15	Permite que o servidor distribua as demandas entre os servidores da unidade de atendimento.		
	11.16	Permite que o servidor encaminhe uma demanda para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.		
	11.17	Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma demanda.		
	11.18	Permite a criação do fluxo de trabalho interno do serviço em notação BPMN ou notação similar com auxílio de modelador gráfico. O fluxo corresponde às etapas de tratamento do serviço, por exemplo <aprovação da documentação=>		

		<emissão de ordem de serviço=, <aprovação do gerente=, etc.		
	11.19	Permite organizar os serviços em uma taxonomia de pelos menos três níveis, a exemplo: tema > assunto > serviço.		
	11.20	Permite configurar o fluxo de trabalho interno do serviço, sem necessidade de programação e com autonomia, estabelecendo prazos por etapa e alçadas de aprovação.		
	11.21	Permite configurar o tipo de serviço, canal de atendimento, unidade de atendimento, grupo de atendimento, demanda anônima sem autenticação na solução, período de expiração e outros atributos do serviço.		
	11.22	Permite associar o fluxo de trabalho interno com as fases de atendimento ao cidadão.		
	11.23	Permite associar formulários a etapas do fluxo de trabalho interno, permitindo que o cidadão complemente o pedido em diferentes etapas do serviço.		
	11.24	Permite realizar o versionamento automático dos fluxos que estão sendo utilizados para prestação de serviços e, caso necessário, o rollback para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.		
	11.25	Permite a configuração da reabertura de serviço finalizado por serviço, canal de atendimento e perfil de usuário, podendo iniciar um fluxo de trabalho diferenciado.		
	11.26	Permite criar níveis de prioridade de atendimento das solicitações a partir de classificação de criticidade, considerando itens do formulário ou outros parâmetros (por exemplo, é a segunda demanda da mesma pessoa, ou é uma região específica da cidade, ou é um tipo de serviço marcado como crítico/prioritário).		
	11.27	Permite configurar hierarquias para suportar a criação, alteração, exclusão, junção e separação de unidades de atendimento e grupos de atendimento e mantendo a integridade dos dados.		
	11.28	Permite transferir as solicitações entre as unidades de atendimento e grupos de atendimento reestruturados, de acordo com regras definidas.		
	11.29	Permite a criação de regras automáticas de encaminhamento das solicitações de acordo com um atributo ou conjunto específico de atributos da demanda (por exemplo, item preenchido do formulário ou localização, ação no fluxo de trabalho, etc.).		
	11.30	Permite configurar respostas- padrão editáveis para cada tipo de serviço, sobre as quais os responsáveis pelo atendimento poderão trabalhar.		
	11.31	Permite o encerramento automático de solicitações, conforme regras definidas.		
	11.32	Permite configurar em quais fases do atendimento, o cidadão pode complementar uma demanda.		
12. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS	12.1	A solução deverá possuir um ambiente para acompanhamento das demandas e respectiva tratativa que permita a identificação de eventuais desvios e gargalos.		
	12.2	A solução deverá oferecer, em sua interface, recursos para facilitar a organização das demandas, conforme critérios, tais como, filtros e agrupamento de demandas por cidadão, unidade de atendimento, datas e horários, prazos de atendimento, pendências de análise e resolução, criticidade, tipo de violação, endereço, etiquetas (tags), pesquisas diretas em um campo, ordenação, dentre outros critérios, exibidos de forma estruturada, em listas ou tabelas, por exemplo, e com a possibilidade de aplicação de filtros de pesquisa.		
	12.3	Permite que o servidor visualize as solicitações de sua responsabilidade em uma interface específica.		
	12.4	Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos por ele e pela unidade de atendimento da qual faz parte, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento,		

		dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações.		
	12.5	Permite associar várias solicitações a uma solicitação principal, de acordo com determinados critérios (solicitações do mesmo tipo e mesmo endereço, por exemplo). Nesse caso, as ações realizadas em uma solicitação devem ser refletidas nas outras solicitações associadas.		
	12.6	Permite receber alertas por e-mail quando do vencimento dos tempos de atendimento parametrizados para cada serviço.		
	12.7	Permite que o servidor visualize as solicitações de sua unidade de atendimento em uma interface específica.		
	12.8	Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos pela unidade de atendimento, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento dentro ou fora da sua unidade de atendimento.		
	12.9	Permite visualizar, na mesma interface, de forma agregada em gráficos e tabelas, e com possibilidade de drill down, informações sobre filas de atendimentos, backlog de solicitações sem tratamento, compreendendo o quantitativo de serviços solicitados por período, por tipo, por prazos, desempenho por grupo de atendimento, por servidor, por unidade e grupo de atendimento, dentre outros.		
	12.10	Permite configurar a pesquisa de solicitações nas interfaces dos usuários da solução, a partir de parâmetros fornecidos na solução, podendo incluir, mas não se limitando ao número de protocolo, nome, CPF e endereço da solicitação.		
	12.11	Permite configurar calendário e horário útil de trabalho da CONTRATANTE e de suas unidades e grupos de atendimento, considerando dias úteis, finais de semana e feriados.		
13. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - PUBLICAÇÃO DE SERVIÇOS (GESTÃO DE MUDANÇAS)	13.1	A solução deverá oferecer um ambiente de configuração que possibilite a inclusão e parametrização dos serviços, em ambientes de homologação, com vistas a testar a sua publicação.		
	13.2	A solução deverá permitir a gestão de mudanças dos serviços configurados, com o armazenamento do histórico de todas as informações relativas ao status dos fluxos de atendimentos dos serviços.		
	13.3	Permite realizar a gestão do ciclo de vida de um serviço, possibilitando o agendamento da publicação e a retirada de um serviço no ambiente de produção, automaticamente de acordo com o período de vigência do serviço, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.		
	13.4	Permite o retorno da configuração de um serviço para uma situação anterior (rollback), contendo o devido controle de versões e integridade dos dados, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.		
	13.5	Permite acessar o detalhamento do fluxo do serviço para avaliação quanto à autorização de mudança.		
14. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - GESTÃO DE USUÁRIOS	14.1	A solução deverá realizar a inativação automática de subscrição por período de inatividade parametrizável. Por padrão, essa parametrização deve inativar todas as subscrições sem uso por mais de 45 dias.		
	14.2	Permite que o atendente visualize o seu perfil de acesso.		
	14.3	Permite que o servidor visualize o seu perfil de acesso.		
	14.4	Permite que o servidor ative e desative usuários da solução de sua unidade e grupo de atendimento.		
	14.5	Permite que o servidor edite informações dos usuários da sua unidade e grupo de atendimento.		
	14.6	Permite que o servidor associe os usuários de sua unidade e grupo de atendimento aos perfis de acesso e serviços existentes.		

	14.7	Permite que o servidor visualize as ações realizadas pelos usuários da sua unidade ou grupo de atendimento na solução, bem como as datas de acesso, seções acessadas da solução, dentre outras.		
	14.8	Permite cadastrar, alterar e excluir usuários, unidades de atendimento e grupos de atendimento da solução.		
	14.9	Permite ativar e inativar os usuários, mantendo assim a integridade dos dados atrelados a eles e todos os históricos.		
	14.10	Permite configurar o permissionamento dos acessos de cada perfil em nível de módulo, menu, tela, componente da tela etc.		
	14.11	Permite associar os usuários aos perfis de acesso (atendentes, servidores ou configuradores), às unidades, grupos de atendimento e aos serviços.		
	14.12	Permite associar a um usuário vários perfis, unidades de atendimento, grupos de atendimento e serviços.		
	14.13	Permite a criação de novos perfis atribuindo-lhes funções específicas, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, tais como permissão para executar funções de ouvidoria da CONTRATANTE, configurar itens de negócio, configurar itens técnicos, mudar informações da FAQ, Carta de Serviços e Base do atendimento, dentre outros.		
	14.14	Permite definir quais tipos de acesso o perfil gerencial pode distribuir para os usuários de sua unidade, os quais poderão variar de acordo com as unidades.		
	14.15	Permite recuperar o histórico das ações realizadas em relação ao cadastro, alteração e exclusão de usuários, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.		
	14.16	Permite visualizar e extrair relatórios, gráficos e dashboards dos dados dos usuários da solução, sem necessidade de escrever código de programação, incluindo pelo menos os dados cadastrais do usuário, login, perfil, níveis de acesso, unidade de atendimento, grupo de atendimento, com a possibilidade de aplicação de filtros para análise dos dados.		
15. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - BASE DE CONHECIMENTO - CARTA DE SERVIÇOS	15.1	Permite que o atendente busque um serviço pertencente à Carta de Serviços pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços.		
	15.2	Permite que o atendente realize impressão da Carta de Serviços, contemplando a data de criação e de atualização.		
	15.3	Permite que o atendente sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	15.4	Permite que o atendente visualize serviços relacionados a um serviço.		
	15.5	Permite que o atendente confirme a leitura das Cartas de Serviços e suas atualizações.		
	15.6	Permite que o atendente receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.		
	15.7	Permite que o servidor visualize a Carta de Serviços.		
	15.8	Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	15.9	Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.		
	15.10	Permite visualizar as informações das Cartas dos serviços.		
	15.11	Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Carta sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		

	15.12	Permite cadastrar, alterar, excluir, publicar e gerenciar as Cartas de Serviços de forma autônoma pela CONTRATANTE, sem necessidade de programação.		
	15.13	Permite associar uma Carta de Serviço ao respectivo fluxo de atendimento do serviço.		
	15.14	Permite publicar uma Carta de Serviço sem associá-la a um fluxo de atendimento.		
	15.15	Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar as informações das Cartas de Serviço.		
	15.16	Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Cartas de Serviço.		
	15.17	Permite cadastrar as informações das Cartas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.		
	15.18	Permite que as alterações realizadas nas Cartas sejam refletidas em todos os canais de atendimento selecionados, sem redundância.		
	15.19	Permite importar conteúdo externo para a Carta por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática de Cartas de Serviço.		
	15.20	Permite recuperar o histórico das ações realizadas em todas as Cartas de Serviços, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.		
	15.21	Realiza o versionamento automático das Cartas de Serviço e, caso necessário, permite o rollback para versões anteriores, mantendo a integridade dos dados.		
	15.22	Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações da Carta de Serviços.		
	15.23	Permite configurar regras de envio de notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços no formato de e-mail, SMS e alerta visual.		
	15.24	Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Cartas de Serviços pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tipo de serviço; b) Data e horário de criação e atualização das Cartas; c) Pendência de análise das sugestões de alteração; d) Avaliação realizada sobre a Cartas.		
16. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - BASE DE CONHECIMENTO - PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	16.1	Permite que o cidadão tenha acesso a uma página de Perguntas Mais Frequentes, no Portal de atendimento da CONTRATANTE.		
	16.2	Permite que o cidadão avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.		
	16.3	Permite que o atendente pesquise Perguntas Mais Frequentes pelo campo de busca.		
	16.4	Permite que o atendente avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.		
	16.5	Permite a confirmação da leitura de Perguntas Mais Frequentes e suas atualizações pelo atendente.		
	16.6	Permite que o atendente sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	16.7	Permite que o servidor visualize as Perguntas Mais Frequentes correspondentes à solicitação recebida.		
	16.8	Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	16.9	Permite visualizar as Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade.		

	16.10	Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	16.11	Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as Perguntas Mais Frequentes sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	16.12	Permite a gestão do banco de Perguntas Mais Frequentes e a sua organização.		
	16.13	Permite que as alterações realizadas no banco de Perguntas Mais Frequentes, se reflitam em todos os canais de atendimento selecionados, sem necessidade de redundância.		
	16.14	Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar Perguntas Mais Frequentes.		
	16.15	Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Perguntas Mais Frequentes.		
	16.16	Permite publicar as perguntas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.		
	16.17	Permite importar conteúdo externo de perguntas por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX), para criação automática do banco de Perguntas Mais Frequentes.		
	16.18	Permite associar as Perguntas Mais Frequentes a um ou mais serviços.		
	16.19	Permite gerenciar as Perguntas Mais Frequentes, possibilitando criar, alterar, excluir, ativar ou desativar o título, subtítulo e conteúdo de uma ou mais perguntas simultaneamente de forma automática e padronizada.		
	16.20	Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre as Perguntas Mais Frequentes, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.		
	16.21	Permite realizar o versionamento automático das Perguntas Mais Frequentes e, caso necessário, permite o rollback para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.		
	16.22	Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações do conteúdo das Perguntas Mais Frequentes.		
	16.23	Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Perguntas Mais Frequentes.		
	16.24	Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Perguntas Mais Frequentes pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tag (Etiqueta); b) Serviço; c) Tipo de serviço; d) Canal de atendimento; e) Data e horário de criação e atualização das FAQs; f) Quantidade de acessos às FAQs por canal; g) Pendência de análise das sugestões de alteração; h) Avaliação realizada sobre as FAQs; i) FAQs vinculadas a serviços e FAQs independentes.		
17. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - BASE DE CONHECIMENTO - BASE DO ATENDIMENTO	17.1	Permite que o atendente acesse, pesquise e avalie o conteúdo da Base do atendimento.		
	17.2	Permite que o atendente compartilhe com o cidadão, pelo chat e por e-mail, o conteúdo da Base de Atendimento referente à informação solicitada.		
	17.3	Permite que o atendente confirme a leitura do conteúdo da Base do atendimento e de suas atualizações.		
	17.4	Permite que o atendente sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	17.5	Permite que o atendente rastreie as alterações de um ou mais		

		itens da Base do atendimento que ele deseja seguir, visualizando as respectivas atualizações.		
	17.6	Permite que o atendente visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.		
	17.7	Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.		
	17.8	Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	17.9	Permite que o servidor visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.		
	17.10	Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.		
	17.11	Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	17.12	Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Base do atendimento sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	17.13	Permite a criação, alteração, exclusão, importação e publicação de conteúdos diversos (páginas HTML, documentos, imagens, vídeos etc.), na base do atendimento para disponibilização nas interfaces dos canais assistidos e da prestação dos serviços.		
	17.14	Permite que todas as informações cadastradas na base do atendimento possam ser disponibilizadas nas interfaces do atendimento assistido por grupo de atendimento, possibilitando ainda reduzir o tamanho da base consultada por atendentes específicos.		
	17.15	Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar conteúdo da Base do atendimento sobre um determinado serviço.		
	17.16	Permite configurar o fluxo de aprovação para gerenciar a criação e publicação do conteúdo da Base do atendimento.		
	17.17	Permite configurar as regras de confirmação de leitura da Base do Atendimento.		
	17.18	Permite organizar os itens da Base do atendimento por categorias.		
	17.19	Permite configurar a visibilidade dos conteúdos por um conjunto de permissões ou perfis.		
	17.20	Permite configurar o tempo de vida de um item da Base do atendimento.		
	17.21	Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre a Base do atendimento, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.		
	17.22	Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre os dados da Base de Conhecimento pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Período de criação e atualização dos itens da base; b) Usuário (criador e modificador de conteúdo); c) Avaliação do conteúdo; d) Quantidade de acessos; e) Pendência de análise das sugestões de alteração.		
18. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - INTEGRIDADE E IMUTABILIDADE DE DADOS	18.1	A solução deverá permitir o armazenamento imutável de dados de atendimento em rede Blockchain permissionada, garantindo a integridade das informações e a transparência no processo. Isso assegura que nenhum registro seja adulterado, promovendo a confiabilidade das informações e a prestação de contas aos cidadãos e às partes interessadas.		
	18.2	A solução deverá implementar um mecanismo de consenso		

		distribuído, permitindo que várias partes mantenham e verifiquem os registros de atendimento de maneira confiável, eliminando a necessidade de uma autoridade central. Isso promove a descentralização e reduz a dependência de intermediários.		
	18.3	A solução deverá utilizar Smart Contracts para automatizar processos relacionados aos atendimentos e aprovações. Isso permite garantir que os dados possam ser coletados e tratados para finalidades específicas e legítimas. Ainda, reduz a intervenção humana, acelera a conclusão dos atendimentos e aumenta a eficiência operacional.		
	18.4	A solução deverá oferecer controle de acesso e permissões para leitura e gravação dos dados de atendimento, impedindo acessos não autorizados, garantindo a confidencialidade das informações pessoais dos usuários e de demandas. Assim, apenas perfis autorizados poderão ler ou modificar informações sensíveis, fortalecendo a segurança e a privacidade dos dados.		
	18.5	A solução deverá fornecer uma auditoria transparente, registrando todas as transações e alterações nos atendimentos. Isso simplifica auditorias internas e externas, reforçando a confiança e a responsabilidade no processo.		
	18.6	A solução deverá permitir a integração com outros sistemas da contratante através de APIs REST seguras, permitindo que estes sistemas possam consumir de forma eficiente as informações armazenadas. Isso reduz a duplicação de esforços e melhora a consistência dos dados em toda a organização.		
	18.7	A solução deverá aplicar criptografia avançada para proteger os dados de atendimento. Isso torna o sistema altamente resistente a ataques e invasões, reduzindo significativamente o risco de violações de dados.		
	18.8	A solução deverá oferecer rastreabilidade completa dos atendimentos, desde sua criação até a conclusão, facilitando a análise e o acompanhamento dos históricos dos atendimentos. Isso ajuda na avaliação e otimização dos processos.		
	18.9	A solução deverá adotar um sistema de armazenamento distribuído e redundante para garantir alta disponibilidade e resiliência contra falhas. Isso assegura que os registros de atendimento estejam sempre acessíveis, mesmo em situações adversas.		
	18.10	A solução deverá permitir e gerenciar o armazenamento e validação de documentos relacionados às solicitações de atendimento em conformidade com regulamentações legais. Isto visa a garantia de imutabilidade e segurança dos documentos relacionados aos atendimentos.		
19. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GESTÃO DE DADOS	19.1	A solução deverá possuir recursos que utilizam um gerador dinâmico de relatórios, gráficos e dashboards a partir de um filtro de especificações definido pelo usuário, sem necessidade de customização e contendo qualquer dado configurado e instâncias de processo do BPMS.		
	19.2	Solução deverá permitir a visualização de relatórios em tela, possibilitando exportá-los em formatos específicos: impressão, imagem, HTML, XLS, CSV e PDF.		
	19.3	A solução deverá permitir o agendamento de envio automático de notificações de relatórios por e-mail, sem a necessidade de desenvolvimento, dando autonomia para o usuário.		
	19.4	A solução deverá permitir especificar datas iniciais e finais customizadas para a elaboração dos relatórios, além de permitir o agrupamento de dados por D-1, 7 dias, 15 dias, 30 dias e 90 dias.		
	19.5	A solução deverá apresentar estrutura compatível para análise de grandes volumes de dados, de forma que os relatórios D-1 até 20.000 linhas de resultados, dashboards e mapas apresentem desempenho e tempo de carregamento nunca superior a 10 segundos por execução.		
	19.6	A solução deverá fornecer um módulo de mapa de calor em tempo real, que permita a visualização dinâmica e instantânea dos atendimentos em um mapa geográfico.		

19.7	O sistema deverá permitir que os usuários apliquem filtros personalizáveis aos dados exibidos no mapa de calor, incluindo categorias de atendimento, datas, localizações geográficas, entre outros.		
19.8	O módulo deverá oferecer funcionalidades de zoom interativo que permitam aos usuários ampliar e reduzir a visualização do mapa de calor para detalhar ou obter uma visão mais ampla dos atendimentos.		
19.9	Os usuários devem ter a capacidade de clicar em um ponto no mapa de calor para acessar informações detalhadas sobre o atendimento correspondente, incluindo: Protocolo, situação, serviço, meio de comunicação, data e descrição.		
19.10	O módulo de mapa de calor deverá oferecer suporte à atualização automática em tempo real, garantindo que os dados exibidos reflitam instantaneamente quaisquer novos atendimentos ou alterações nos dados existentes.		
19.11	O módulo de análise de dados do mapa de calor deve ser compatível com várias plataformas e dispositivos, incluindo desktops, tablets e dispositivos móveis, para garantir acessibilidade universal.		
19.12	A solução deve incorporar medidas de segurança robustas para proteger as informações sensíveis exibidas no mapa de calor, garantindo que apenas usuários autorizados tenham acesso aos dados.		
19.13	A solução deve integrar o módulo de análise de dados do mapa de calor com o sistema de gestão de atendimentos existente, permitindo a sincronização e a atualização contínua dos dados.		
19.14	Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e dashboards com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulários, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.		
19.15	Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, dados das solicitações em gráficos, no mínimo do tipo: barra vertical e horizontal, pizza, em linha, dispersão, coluna empilhada e com a possibilidade de aplicação de filtros, pelo menos, por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status, bem como salvar os filtros aplicados.		
19.16	Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes nos relatórios, gráficos e dashboards, possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.		
19.17	Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e dashboards com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulário, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.		
19.18	Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, mapas de calor das solicitações, com a possibilidade de aplicação de filtros, pelo menos, por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status; bem como salvar os filtros aplicados.		
19.19	A solução deverá permitir selecionar os campos e as informações que estarão presentes nos relatórios, gráficos e dashboards, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a formatação, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização dos dados da solução, sem necessidade de customização da ferramenta.		

19.20	<p>A solução deverá permitir criar relatórios analíticos de forma gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando, de forma intuitiva, escolher as colunas que deverão estar presentes no relatório, os relacionamentos entre as colunas, os agrupamentos por campos e os filtros, sem necessidade de customização da ferramenta.</p>		
19.21	<p>A solução deverá disponibilizar os seguintes indicadores de atendimento e gestão da prestação dos serviços, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitações por canal de atendimento, inclusive pelos canais assistidos (Central Telefônica) de forma segregada; b) Solicitações por tipo de serviço; c) Solicitações pelas taxonomias; d) Solicitações por tipo de solicitante; e) Relatórios demográficos (gênero, idade, faixa etária, escolaridade, dados territoriais, entre outros) de solicitações e de solicitantes. Entende-se por dados territoriais: logradouro, número, CEP, bairro, latitude, longitude ou outro critério de georreferenciamento; f) Solicitações prestes a vencer (em um período de tempo configurável); g) Solicitações atrasadas; h) Tempo médio de atendimento das solicitações, incluindo tempo por fase e etapa do fluxo de atendimento; i) Solicitações por solicitante; j) Solicitações por atendente; k) Solicitações por usuário responsável por prestar o serviço; l) Solicitações por unidade de atendimento responsável por prestar o serviço; m) Solicitações reabertas; n) Solicitações encaminhadas; o) Solicitações por nível de criticidade ou outra categorização atribuída ao serviço. 		
19.22	<p>Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar outros tipos de dados por componente (menus de navegação, interfaces, páginas HTML, módulos), por sessão, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Número de visitantes únicos (quantidade de usuários que visitaram o site, independentemente da quantidade de visitas); b) Número de visitas (quantidade vezes o site foi acessado, sem considerar a quantidade de usuários); c) Quantidade de visualizações de página (Pageviews); d) Quantidade de Páginas/Visita; e) Taxa de saída; f) Taxa de rejeição (Bounce Rate); g) Número de novas visitas e recorrentes; h) Usuários ativos (pessoas que estão navegando na solução em tempo real); i) Origem do acesso (tráfego direto, links, busca orgânica, campanhas, etc.); j) Origem geográfica do acesso; k) Histórico de navegação (data/hora de acesso, usuário, etc.); l) Tempo de navegação; m) Dispositivos e plataformas utilizados para o acesso à solução. 		
19.23	<p>Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados das ligações telefônicas oriundos da integração com a solução de CTI por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora da ligação, etc., possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação permitindo a geração de relatórios e dashboards com autonomia, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Quantidade de ligações recebidas; b) Quantidade de ligações atendidas; c) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento); d) Tempo de espera (médio, total e por atendimento); e) Taxa de abandono; 		

		f) Quantidade de rechamadas; g) Quantidade de transferências; h) Resultados da avaliação de satisfação; i) Taxa de ocorrência de ligações longas (long call); j) Taxa de ocorrência de ligações curtas (short call).		
	19.24	Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados do chat por serviço, por atendente, por protocolo, por fila de atendimento, por data e hora do atendimento, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento); b) Tempo de espera (médio, total e por atendimento).		
	19.25	Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados de avaliação de satisfação por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Avaliação dos serviços concluídos; b) Avaliação do Portal de Atendimento WEB; c) Avaliação do Aplicativo Móvel; d) Avaliação do Chat.		
	19.26	Permite configurar a disposição de relatórios, gráficos e dashboards nos canais de atendimento.		
	19.27	Permite configurar os níveis de acesso que os usuários possuem para acesso a dados, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.		
	19.28	Permite a criação, sem programação e com autonomia, de dashboards com suporte aos seguintes tipos de visualizações, mas sem se limitar a apenas estes: mapas, gráficos, tabelas estáticas e dinâmicas, gráfico do tipo linha, do tipo barra, do tipo coluna, do tipo pizza e do tipo dispersão.		
	19.29	Permite a representação das solicitações em um mapa de calor, dos tipos mancha térmica e escala de cor, com a possibilidade de filtros, pelo menos por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão e status;		
	19.30	Permite o zoom-in e zoom-out no mapa de calor, com a possibilidade de visualizar mais informações sobre a solicitação de acordo com o nível de zoom aplicado, exibindo pelo menos o número do protocolo (com link para a interface de prestação do serviço), a etapa ou fase da prestação do serviço, a data de abertura, estado, cidade e a taxonomia da solicitação.		
	19.31	Permite a visão Mapa ou Satélite, podendo aplicar mancha térmica e realizar recorte específico do mapa para demonstrações de resultados em marcadores.		
	19.32	Permite a exibição de informações referentes ao processamento do mapa de calor (por exemplo, data atualizada do último processamento).		
	19.33	Permite a criação de modelos de relatórios, sem necessidade de programação e com completa autonomia, ou alterar os já existentes.		
	19.34	Permite que os relatórios, gráficos e dashboards criados sejam salvos e compartilhados para grupos específicos de usuários, permitindo que os mesmos consigam alterar as formas de visualização e os filtros usados, criando a partir daí novas análises.		
20. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - NOTIFICAÇÃO	20.1	Permite que o atendente receba e visualize avisos e ocorrências em tempo real nas interfaces do canal assistido.		
	20.2	Permite que o servidor receba notificações sobre ajuste de pendência, complemento de informações e término de prazos de etapas de uma solicitação.		
	20.3	Permite que o servidor receba notificação quando uma nova solicitação de serviço é recebida, de acordo com as regras definidas.		
	20.4	Permite que o servidor visualize as notificações associadas aos serviços e servidores de sua unidade.		
	20.5	Permite configurar as regras de envio de notificações aos		

		usuários da solução durante a execução do fluxo de trabalho sobre o progresso e pendências.		
	20.6	Permite configurar as notificações por serviço e por canais de atendimento, tais como e-mail e SMS.		
21. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - AVALIAÇÃO DE SERVIÇO	21.1	Permite que o cidadão realize a avaliação de satisfação do serviço prestado pelos diversos canais de atendimento.		
	21.2	Permite que o cidadão receba notificação ao final da prestação do serviço com a opção de avaliação do serviço.		
	21.3	Permite que o atendente avalie a prestação de um serviço a pedido do cidadão.		
	21.4	Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados por ele, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço ou unidade, por meio de medidas como uma média, por exemplo.		
	21.5	Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados pela sua unidade de atendimento, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço, grupo ou unidade de atendimento, por meio de medidas como uma média, por exemplo.		
	21.6	Permite configurar os formatos e os critérios de avaliação do serviço.		
	21.7	Permite configurar os canais de atendimento para coleta das avaliações dos serviços.		
	22. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - PESQUISA	22.1	Permite que o cidadão cadastrado seja notificado sobre as pesquisas temáticas ou de opinião por e-mail e SMS.	
22.2		Permite que o cidadão cadastrado responda a pesquisa temática ou de opinião pelos diversos canais de atendimento e por SMS.		
22.3		Permite que o atendente responda a pesquisa em nome do cidadão para o caso dos canais de atendimento assistido (Central Telefônica).		
22.4		Permite a criação de pesquisa temática ou de opinião com banco de perguntas objetivas, subjetivas ou mistas.		
22.5		Permite configurar as perguntas e os seguintes formatos de exibição, não se limitando a apenas estes: a) Caixa de seleção; b) Múltipla escolha; c) Seleção de data em calendário; d) Seleção de hora, minuto e segundo; e) Lista de opções; f) Classificação de itens; g) Pontuação; h) Texto livre.		
22.6		Permite o envio das perguntas e a coleta das respostas das pesquisas pelos canais de atendimento, SMS e e-mail.		
22.7		Permite o envio de notificação a determinado grupo de usuários solicitando que responda a pesquisa.		
22.8		Permite vincular a resposta da pesquisa ao cadastro do respondente, ainda que tenha sido registrada por um atendente.		
22.9		Permite a geração de relatórios a partir dos dados das pesquisas e dos perfis dos respondentes.		
23. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS	23.1	A solução deverá estabelecer uma interface com solução da contratante para interação eletrônica via mensagens de texto do tipo SMS e serviços de mensageria instantânea.		
	23.2	Permite ao cidadão cadastrado receber uma campanha de marketing e comunicação pelos diversos canais de atendimento.		
	23.3	Permite a utilização das informações do histórico de serviços solicitados; campos de cadastro, perfil, preferências dos		

		<p>cidadãos, entre outros, para determinar a lista de destinatários e personalizar mensagens para realização de campanhas através de e-mail e SMS, exemplos de campanha:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envio de e-mail com um link para uma pesquisa, para todos os cidadãos que solicitaram um determinado serviço. • Envio de SMS com um link para uma pesquisa, para cidadãos que registraram solicitações sobre um determinado serviço em um mês deste ano. 		
	23.4	Permite a execução de comunicações após algum evento comportamental do usuário (por exemplo: abandono de navegação, preenchimento de formulário).		
	23.5	Permite a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para as comunicações com os usuários.		
	23.6	Permite o uso de tags nas campanhas enviadas por e-mail, com capacidade de detecção de abertura e cliques em links no conteúdo.		
	23.7	Permite a edição do nome do responsável pela mensagem (<CONTRATANTE=, por exemplo) e conteúdo da campanha, suportando hyperlinks, texto, e imagens no e-mail.		
	23.8	Permite a realização de testes A/B de e-mails, com possibilidade de testar variáveis diferentes no mesmo e-mail, como assunto, remetente, data e hora de entrega, conteúdo, etc.		
	23.9	Permite a visualização prévia do conteúdo da campanha antes da publicação.		

ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA
À AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS - AgSUS
 Processo nº AGSUS.011115/2025-96

PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº. 90022/2026

OBJETO: Registro de Preços, em lote único, sob regime de empreitada por preço unitário e sob demanda, de solução integrada de Contact Center, contemplando a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Omnicanal, nos formatos ativo e receptivo. A solução tem por finalidade operacionalizar estratégias de atendimento, orientação, acolhimento e acompanhamento de serviços informativos e de registro e tratamento de demandas, abrangendo a gestão da força de trabalho do Sistema Único de Saúde (SUS), bem como demais públicos vinculados às políticas da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS, em articulação com o Ministério da Saúde.

AQUISIÇÃO

A Empresa XXXXXXXXXXXX com sede na cidade de XXXXXX, na (rua, avenida etc.) n.º XX inscrita no CNPJ/MF sob o n.º XX, Conta Corrente: XXXXXXXXXXXXXXXX Ag.: XXXXXXXXXXXXXXXX __ Banco: XX____, E-mail: _____, Telefone: _____, neste ato representada por XXXXXXXXXXXXX, abaixo assinado, interessada na prestação do objeto do presente ato, **PROPÕE** à AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS - AgSUS o fornecimento do objeto desta Licitação, nas seguintes condições:

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA: R\$ _____

Grupo	Item	Descrição	Unidade de Medida	(A) Quantidade Estimada Mensal	(B) Valor Unitário do Item	(C) Valor Estimado Mensal	(D) Valor Estimado Anual
1	1	Contratação de solução integrada de Contact Center, compreendendo a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Multicanal (ativa e receptiva).	Unidade de Serviço de Atendimento USA	4.549.128	R\$XX	A*B	C*12
	Item	Descrição	Unidade de Medida	(A) Valor Total (parcela única)	(B)	(C)	(D) Valor Total
	2	Serviços de Implantação da Operação dos Serviços	Serviço		RXX		= B
VALOR TOTAL MENSAL					R\$ XX		

TIMBRE DA EMPRESA

VALOR TOTAL ANUAL (valor anual + serviço de implantação)

R\$ XX

DADOS COMPLEMENTARES DA EMPRESA

Nome do Representante Legal:	
E-mail do Representante Legal:	
Nome da testemunha que assinará o contrato junto com o representante legal	
E-mail da testemunha:	
Data da proposta:	
Validade da proposta:	

DECLARAÇÕES

- a) **DECLARAMOS QUE:** A validade da proposta é de **60 (sessenta) dias** contados a partir da data da efetiva abertura das propostas.
- b) **DECLARAMOS QUE:** Nos valores constantes desta proposta estão compreendidos lucro, encargos sociais, taxas e seguros, fretes e quaisquer despesas de responsabilidade do proponente, que direta ou indiretamente, decorram da execução do objeto, não cabendo a proponente qualquer reclamação posterior.
- c) **DECLARAMOS QUE:** Sob nenhuma hipótese serão feitas quaisquer cobranças adicionais ou sob quaisquer outras denominações.
- d) **DECLARAMOS QUE:** Os sócios da entidade proponente não são cônjuges/companheiros ou possuem grau de parentesco de 1º, 2º ou 3º graus com os empregados da AgSUS;
- e) **DECLARAMOS QUE:** Esta proponente não emprega trabalho forçado ou análogo ao escravo, degradante ou indigno;
- f) **DECLARAMOS QUE:** Garantimos o fornecimento do objeto, e estamos de acordo com os Termos e Condições da AgSUS, inclusive no que diz respeito às condições de pagamento.

Assinatura
(Representante legal)

**ANEXO IV – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
À AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS - AgSUS**

Processo nº AGSUS.011115/2025-96

Pregão 90022/2026

ITEM 1 - COMPOSIÇÃO VALOR DA UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO - USA				
COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO				
	COMPOSIÇÃO DE VALORES	CUSTO UNITÁRIO COM MÃO DE OBRA (A)	QUANTIDADE ESTIMADA DE MÃO DE OBRA (B)	TOTAL DE MÃO DE OBRA (Ax B)
A	Salário Base			
A.1	Atendente Generalista (6x1)	R\$ -	-	R\$ -
A.2	Atendente Especialista (6x1)	R\$ -	-	R\$ -
A.3	Atendente Especialista Bilíngue (6x1)	R\$ -	-	R\$ -
A.4	Monitora de Atendimento	R\$ -	-	R\$ -
A.5	Supervisora de Atendimento	R\$ -	-	R\$ -
A.6	Coordenadora de Operação	R\$ -	-	R\$ -
A.7	Analista de Backoffice Especializado	R\$ -	-	R\$ -
A.8	Supervisora de Backoffice	R\$ -	-	R\$ -
A.9	Coordenadora de Backoffice	R\$ -	-	R\$ -
A.10	Coordenadora de Treinamento e Conteúdo	R\$ -	-	R\$ -
A.11	Analista de Planejamento e Controle	R\$ -	-	R\$ -
A.12	Psicóloga	R\$ -	-	R\$ -
A.13	Médico	R\$ -	-	R\$ -
A.14	Enfermeiro	R\$ -	-	R\$ -
A.15	Gerente Geral	R\$ -	-	R\$ -
B	Adicional de Periculosidade	R\$ -	-	R\$ -
C	Adicional de Insalubridade	R\$ -	-	R\$ -
D	Adicional Noturno	R\$ -	-	R\$ -

TIMBRE DA EMPRESA

E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	R\$ -	-	R\$ -
F	Adicional de Hora Extra no Feriado Trabalhado	R\$ -	-	R\$ -
G	Outros (especificar)	R\$ -	-	R\$ -
ITEM 1 - TOTAL				R\$ -
ENCARGOS E BENEFÍCIOS				
Subitem 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias, Adicional de Férias e etc...				
2.1	COMPOSIÇÃO DE VALORES		%	VALOR (R\$)
A	13º Salário		-	R\$ -
B	Férias e Adicional de Férias		-	R\$ -
C	Outros (Especificar)		-	R\$ -
Subitem 2.1 - Total				R\$ -
Subitem 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.				
2.2	COMPOSIÇÃO DE VALORES		%	VALOR (R\$)
A	INSS		-	R\$ -
B	Seguro Acidente de Trabalho		-	R\$ -
C	FGTS		-	R\$ -
D	Outros (Especificar)			R\$ -
Subitem 2.2 - Total				R\$ -
Subitem 2.3 - Benefícios				
2.3	COMPOSIÇÃO DE VALORES		%	VALOR (R\$)
A	Transporte		-	R\$ -
B	Auxílio Refeição / Alimentação		-	R\$ -
C	Assistência Médica (Plano de Saúde)		-	R\$ -

TIMBRE DA EMPRESA

D	Outros (Especificar)		R\$ -
Subitem 2.3 - Total			R\$ -
Subitem 2.4 - Provisão para Rescisão			
2.4	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	VALOR (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	-	R\$ -
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	-	R\$ -
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	-	R\$ -
D	Aviso Prévio Trabalhado		R\$ -
E	Incidência dos encargos sobre o Aviso Prévio Trabalhado		R\$ -
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		R\$ -
Subitem 2.4 - Total			R\$ -
Subitem 2.5 - Ausências Legais			
2.5	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	VALOR (R\$)
A	Férias	-	R\$ -
B	Licença Maternidade	-	R\$ -
C	Licença por acidente de trabalho	-	R\$ -
D	Afastamento Legais		R\$ -
E	Outros (Especificar)		R\$ -
Subitem 2.5 - Total			R\$ -
RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS			
2	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	VALOR (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias, Adicional de Férias e etc...		R\$ -
2.2	Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.		R\$ -

TIMBRE DA EMPRESA

2.3	Benefícios		R\$ -
2.4	Provisão para Rescisão		R\$ -
2.5	Ausências Legais		R\$ -
2.6	Outros (Especificar)		R\$ -
Item 2 - TOTAL			R\$ -
INSUMOS DIVERSOS - DEPRECIÇÃO MENSAL, INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES			
3	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	VALOR (R\$)
A	Infraestrutura Física	-	R\$ -
B	Telefonia Receptivo e Ativo	-	R\$ -
C	Infraestrutura de TI (Plataformas e Sistemas)	-	R\$ -
D	Despesas com API's, e WhatsApp		R\$ -
E	Serviços de Manutenção e Suporte de Soluções (Parametrizações, Integrações, etc.)		R\$ -
F	Outros (Especificar)		R\$ -
Item 3 - Total			R\$ -
CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCROS			
3	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	VALOR (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$ -
B	Lucro	-	R\$ -
C.1	Tributos	-	R\$ -
D	Tributos Estaduais (exemplo ICMS)	-	R\$ -
	Tributos Municipais (exemplo ISS)		R\$ -
E	Tributos Federais (outros especificar)	-	R\$ -
	COFINS		R\$ -
	PIS		R\$ -
	INSS		R\$ -

TIMBRE DA EMPRESA

Item 4 - TOTAL		R\$ -
RESUMO GERAL DOS ITENS		
DESCRIÇÃO		R\$
ITEM 1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	R\$ -
ITEM 2	ENCARGOS E BENEFÍCIOS	R\$ -
ITEM 3	INSUMOS DIVERSOS - DEPRECIAÇÃO MENSAL, INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES	R\$ -
ITEM 4	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCROS	R\$ -
VALOR TOTAL MENSAL DO SERVIÇO		
VALOR TOTAL GLOBAL DO SERVIÇO - 12 meses – (A)		
QUANTIDADE DE TOTAL DE USAS ESTIMADAS- (B)		4.549.128
VALOR UNITÁRIO DA USA - (A/B)		R\$ -

Assinatura
(Representante legal)

TIMBRE DA EMPRESA

ANEXO V

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES DO CERTAME

AO PREGOEIRO(A)/EQUIPE DE APOIO

AGÊNCIA DE APOIO À GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – AGSUS.

Pregão Eletrônico SRP nº 90022/2026

Processo nº AGSUS.011115/2025-96

A Empresa _____ com sede na cidade de _____, na (endereço), n.º _____, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º _____, neste ato representada por _____ abaixo assinado, inscrito no CPF sob o n.º XXX, portador da carteira de identidade n.º _____, **DECLARA QUE:**

I) Examinamos cuidadosamente o Edital, inteiramo-nos de todos os seus detalhes e com eles concordamos, aceitamos todos os seus termos e condições e a eles desde já nos submetemos.

II) Todas as dúvidas ou questionamentos formulados foram devidamente esclarecidos, bem como recebemos todos os elementos e informações para cumprimento das obrigações objeto da licitação.

III) Nos valores constantes da proposta estão incluídas todas as despesas decorrentes da execução do objeto, tais como equipamentos, materiais, mão-de-obra, custos diretos e indiretos, despesas com encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, incluindo vantagens decorrentes de acordos, convenções ou dissídios coletivos, seguros, taxas, tributos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários, auxílios alimentares, transportes e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução do objeto.

IV) A signatária não se encontra suspensa de licitar ou contratar com entidades do Sistema S e/ou com a Administração Pública.

V) Tem pleno conhecimento e concordância com todos os termos e condições estabelecidas no instrumento convocatório, incluindo as obrigações da empresa contratada, e de que está ciente das sanções administrativas em decorrência do descumprimento de quaisquer cláusulas do Contrato a ser firmado com a AgSUS; e

VI) Possuirá, no ato da contratação, e durante toda a vigência do Contrato a ser

TIMBRE DA EMPRESA

firmado com a AgSUS, pessoal qualificado, instalações físicas e equipamentos necessários e disponíveis ao cumprimento do objeto do instrumento convocatório.

Brasília/DF, _____ de _____ de 2026.

Assinatura do Representante Legal da Empresa
Licitante Nome Legível
Carimbo da Empresa

(timbrado da empresa)

ANEXO VI

DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE

AO PREGOEIRO(A)/EQUIPE DE APOIO

AGÊNCIA DE APOIO À GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – AGSUS

Pregão Eletrônico SRP nº 90022/2026

Processo nº AGSUS.011115/2025-96

Eu, _____(nome completo), inscrito no CPF sob n.º _____, representante legal da empresa _____ (razão social), localizada na _____ (endereço completo), inscrita no CNPJ/MF sob n.º _____ ,

DECLARO, sob as penas da Lei, que a referida empresa não foi declarada inidônea pela Administração Pública e nem por nenhuma entidade do Sistema S, e nem está suspensa ou impedida de licitar ou contratar com a Administração Pública, entidades do Sistema S e demais entes contratantes, não havendo nenhum fato que desabone sua reputação.

Por ser a expressão da verdade, assino a presente.

Local, data, assinatura e identificação do representante legal da empresa.

Brasília/DF, _____ de _____ de 2026.

Assinatura do Representante Legal da Empresa
Licitante Nome Legível
Carimbo da Empresa

TIMBRE DA EMPRESA

ANEXO VII

DECLARAÇÃO DE QUE A EMPRESA NÃO POSSUI EM SEU QUADRO DE SÓCIOS EMPREGADO DA AgSUS OU SERVIDOR PÚBLICO DA ATIVA NO MINISTÉRIO DA SAÚDE

AO PREGOEIRO(A)/EQUIPE DE APOIO

AGÊNCIA DE APOIO À GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – AgSUS.

Pregão Eletrônico SRP nº 90022/2026

Processo nº AGSUS.011115/2025-96

A empresa _____, inscrita sob o CNPJ nº: _____, por intermédio de seu representante legal, abaixo assinado, declara para os devidos fins e efeitos de direito, sob as penas da lei, que não possui em seu quadro societário:

- I. Empregados da AgSUS, membros da Diretoria Executiva e dos Conselhos de Deliberação e Conselho Fiscal, ou que tenha sido demitido ou desligado no período de 01 (um) ano anterior ao processo de seleção do fornecedor;
- II. Servidor público ou detentor de cargo em comissão ou função comissionada ou gratificada, no âmbito do Ministério da Saúde;
- III. Parentes consanguíneos ou afins até o terceiro grau de pessoas elencadas no Item 3.7.1 do Edital.
- IV. Familiares de empregado da AgSUS, que exerça cargo de direção na agência, ou cujas atribuições estejam relacionadas à área responsável pela contratação, bem como os agentes previstos no inciso II;

Declara, ainda, que:

- V. Não está apenado com suspensão ou impedimento do direito de contratar pela AgSUS, bem como no âmbito da Administração Pública, tampouco proibido ou impedidos de celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;
- VI. Que tem representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- VII. Que não está em processo de falência, concurso de credores, insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

TIMBRE DA EMPRESA

VIII. Que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz; e

IX. Zelar pela imagem e integridade da AgSUS, conforme estabelecido nas normas de integridade.

.Brasília, ____ de _____ de 2026.

Assinatura do Representante Legal da Empresa Licitante Nome Legível
Carimbo da Empresa

ANEXO VIII

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

AO PREGOEIRO(A)/EQUIPE DE APOIO

AGÊNCIA DE APOIO À GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – AgSUS.

Pregão Eletrônico SRP nº 90022/2026

Processo nº AGSUS.011115/2025-96

Empresa _____, pessoa jurídica de direito privado (ou o tipo que for), com sede na _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, neste ato representada pelo sócio administrador _____, profissão, portador da carteira de Identidade nº xxxxx e no CPF/MF sob o nº _____, **DECLARA** que:

- a) se compromete a não adotar práticas de trabalho análogo ao escravo e trabalho ilegal de crianças e adolescentes no cumprimento da presente licitação.
- b) se compromete a não empregar trabalhadores menores de 16 (dezesesseis) anos de idade, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos de idade, nos termos da Lei n.º 10.097, de 19/12/2000, e da Consolidação das Leis do Trabalho.
- c) se compromete a não empregar adolescentes até 18 (dezoito) anos de idade, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como, em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerado este o período compreendido entre às 22h e 05h.

Por ser expressão da verdade, assumo inteira responsabilidade pela declaração ora prestada, sob as penas da lei.

(timbrado da empresa)

Brasília/DF, _____ de _____ de 2026.

Assinatura do Representante Legal da Empresa
Licitante Nome Legível
Carimbo da Empresa

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 00/2026

Processo nº AGSUS.011115/2025-96

ANEXO IX

PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS Nº 900XX/2026

AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS - AgSUS, nos termos da Lei nº 13.958/19, com a alteração da Lei nº 14.621, de 14 de julho de 2023 e do Decreto nº 11.790, de 20 de novembro de 2023, serviço social autônomo, na forma de pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, com sede no SEPN CRN 514 Bloco D - Plano Piloto, Brasília - DF, 70750-525, inscrita no CNPJ sob o nº 37.318.510/0001-11, neste ato representada pelo Diretor-Presidente, ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO, designado por meio do Decreto do dia 24 de novembro de 2023, publicado no Diário Oficial da União nº 224 de 27 de novembro de 2023, seção 2, página 1, doravante denominada como Contratante, e a **[NOME DA EMPRESA CONTRATADA]**, CNPJ/MF sob o nº **[00.000.000/0000-00]**, estabelecida na **[Endereço Comercial Completo]**, CEP: **[00.000-000]**, telefone **[(00) 00000-0000]**, endereço eletrônico **[E-mail de Contato/Licitação]**, neste ato representada pela Sra./Sr. **[Nome do Representante]**, **[Nacionalidade]**, portadora do **[Tipo de Documento - ex: CNH/RG]** n.º **[Número do Documento]** expedido pelo **[Órgão Emissor]**, CPF n.º **[000.000.000-00]**, residente e domiciliada na **[Endereço Residencial Completo]**, CEP **[00.000-000]**, **[Cidade/UF]**, doravante denominada **CONTRATADA**, com fulcro no Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS (Resolução CDA nº 23/2025), e nas cláusulas e condições constantes da requisição de proposta comercial apresentada no Pregão Eletrônico em epígrafe,

FIRMAM:

0.1. REGISTRO DE PREÇOS decorrente do Pregão Eletrônico nº 900XX/2026, para para a futura e eventual prestação de serviços de Solução Integrada de Contact Center, compreendendo a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Multicanal (Ativa e Receptiva), pelo período de 12 (doze) meses, conforme cláusulas abaixo e especificações do Termo de Referência, que passa a fazer parte integrante desta Ata.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. A presente Ata de Registro de Preços tem por objeto o registro de preços, de solução integrada de Contact Center, contemplando a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Omnicanal, nos formatos ativo e receptivo. A solução tem por finalidade operacionalizar estratégias de atendimento, orientação, acolhimento e acompanhamento de serviços informativos e de registro e tratamento de demandas, abrangendo a gestão da força de trabalho do Sistema Único de Saúde (SUS), bem como demais públicos vinculados às políticas da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS, em articulação com o Ministério da Saúde.

1.2. Os serviços deverão ser prestados em estrita observância às especificações técnicas, prazos e condições estabelecidos no Termo de Referência, Anexo I do edital, bem como na proposta de preços e lances apresentados pela Licitante Vencedora, que passam a integrar este instrumento independentemente de transcrição.

Grupo	Item	Descrição	Unidade de Medida	(A) Quantidade Estimada Mensal	(B) Valor Unitário do Item	(C) Valor Estimado Mensal	(D) Valor Estimado Anual
1	1	Contratação de solução integrada de Contact Center, compreendendo a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Multicanal (ativa e receptiva).	Unidade de Serviço de Atendimento USA	4.549.128	R\$XX	A*B	C*12
	Item	Descrição	Unidade de Medida	Valor Total (parcela única)			Valor Total
	2	Serviços de Implantação da Operação dos Serviços	Serviço		RXX		= B

1.3. Este instrumento não obriga a CONTRATANTE a firmar contratações nas quantidades estimadas, sendo assegurada ao fornecedor registrado a preferência, em igualdade de condições.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

2.1. Não será admitida a adesão à ata de registro de preços.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

3.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de sua assinatura, **podendo ser prorrogada por igual período**, mediante a anuência do fornecedor e comprovada a vantajosidade.

3.2. O contrato decorrente da ata de registro de preços terá sua vigência estabelecida no próprio instrumento contratual e observará no momento da contratação e a cada exercício financeiro a disponibilidade de créditos orçamentários, quando ultrapassar 1 (um) exercício financeiro.

3.3. Na formalização do contrato ou do instrumento substituto deverá haver a indicação da disponibilidade dos créditos orçamentários respectivos.

3.4. A contratação com o fornecedor registrado na ata será formalizada pela entidade interessada por intermédio de instrumento contratual.

3.5. O instrumento contratual deverá ser assinado no prazo de validade da ata de registro de preços.

3.6. Os contratos decorrentes do sistema de registro de preços poderão ser alterados, por acordo entre as partes, desde que justificados, não podendo transfigurar o objeto da contratação, mediante termos aditivos.

3.6.1. Salienta-se que as alterações contratuais ocorrem em situações de redução ou aumento dos preços praticados no mercado, com a comprovada incidência de fato imprevisíveis ou de força maior que eleve os custos dos serviços, caso fortuito ou fato do príncipe, ou previsão de reajustamento e/ou repactuação no instrumento convocatório.

3.7. Após a homologação da licitação, deverão ser observadas as seguintes condições para formalização da ata de registro de preços:

3.7.1. Serão registrados na ata os preços e os quantitativos do adjudicatário, devendo ser observada a possibilidade de o licitante oferecer ou não proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto no edital e se obrigar nos limites dela;

3.7.2. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a AgSUS a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

4. CLÁUSULA QUARTA - ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

4.1. Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

4.1.1. Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada;

4.1.2. Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

4.1.3. Na hipótese de previsão no edital de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados.

4.1.4. No caso do reajustamento, deverá ser respeitada a contagem da anualidade e o índice previstos para a contratação;

4.1.5. No caso da repactuação, poderá ser a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

5. CLÁUSULA QUINTA - NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS REGISTRADOS

5.1. Na hipótese de o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, a AgSUS convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado.

5.2. Caso não aceite reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, o fornecedor será liberado do compromisso assumido quanto ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.

5.3. Se não obtiver êxito nas negociações, a AgSUS procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

5.4. Na hipótese de o preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado e o fornecedor não poder cumprir as obrigações estabelecidas na ata, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que supostamente o impossibilite de cumprir o compromisso.

5.5. Neste caso, o fornecedor encaminhará, juntamente com o pedido de alteração, a documentação comprobatória e a planilha de custos que demonstre a inviabilidade do preço registrado em relação às condições inicialmente pactuadas.

5.6. Na hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado, o pedido será indeferido pela AgSUS e o fornecedor deverá cumprir as obrigações estabelecidas na ata, sob pena de cancelamento do seu registro.

5.7. Se não obtiver êxito nas negociações, a AgSUS procederá ao cancelamento da ata de registro de preços e adotará as medidas cabíveis para a obtenção da contratação mais vantajosa.

5.8. Na hipótese de comprovação da majoração do preço de mercado que inviabilize o preço registrado, a AgSUS atualizará o preço registrado, de acordo com a realidade dos valores praticados pelo mercado.

6. CLÁUSULA SEXTA - CANCELAMENTO DO REGISTRO DO LICITANTE VENCEDOR E DOS PREÇOS REGISTRADOS

6.1. O registro do fornecedor será cancelado pelo gerenciador, quando o fornecedor:

6.1.1. Descumprir as condições da ata de registro de preços, sem motivo justificado;

- 6.1.2. Não retirar a ordem de serviço, ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela AgSUS sem justificativa razoável;
- 6.1.3. Não aceitar manter seu preço registrado;
- 6.2. O cancelamento de registros será formalizado pela AgSUS, garantidos os princípios do contraditório e da ampla defesa.
- 6.3. O cancelamento dos preços registrados poderá ser realizado pelo gerenciador, em determinada ata de registro de preços, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses, desde que devidamente comprovadas e justificadas:
- 6.3.1. Por razão de interesse da AgSUS;
- 6.3.2. A pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior; ou
- 6.3.3. Se não houver êxito nas negociações, nas hipóteses em que o preço de mercado se tornar superior ao preço registrado.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - PENALIDADES

7.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no Termo de Referência e no Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS.

8. CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR BENEFICIÁRIO

8.1. Os fornecedores detentores dos preços registrados deverão cumprir o compromisso firmado por intermédio do presente instrumento, nos termos do Regulamento de Compras da AgSUS, Decreto nº 10.024/2019 e no Edital de Pregão e seus anexos, e cumprir, integralmente, todas as cláusulas e condições constantes dos contratos ou instrumentos equivalentes porventura firmados, sob pena de revogação da presente Ata de Registro de Preços, sem prejuízo das aplicações das penalidades cabíveis.

9. CLÁUSULA NONA - CONDIÇÕES GERAIS

9.1. As condições gerais de execução do objeto, tais como os prazos para execução dos serviços, as obrigações da AgSUS e do prestador de serviço registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, ANEXO AO EDITAL.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada em formato eletrônico, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes.

Brasília, na data da assinatura eletrônica

ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO
Diretor-Presidente - CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXX
Representante Legal - Contratada

CONTRATO Nº 00/2026

Processo nº AGSUS.011115/2025-96

ANEXO X

	MINUTA DO CONTRATO, QUE FAZEM ENTRE SI A AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS (AgSUS) E A [NOME DA CONTRATADA]
--	--

I. AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS - AgSUS, nos termos da Lei nº 13.958/19, com a alteração da Lei nº 14.621, de 14 de julho de 2023 e do Decreto nº 11.790, de 20 de novembro de 2023, serviço social autônomo, na forma de pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, com sede no SEPN CRN 514 Bloco D - Plano Piloto, Brasília - DF, 70750-525, Brasília - DF, inscrita no CNPJ sob o nº 37.318.510/0001-11, representada pelo Diretor-Presidente, ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO, designado por meio do Decreto do dia 24 de novembro de 2023, publicado no Diário Oficial da União nº 224 de 27 de novembro de 2023, seção 2, página 1, doravante denominada como **CONTRATANTE**.

II. [Nome da Contratada], inscrita no CNPJ sob o nº [00.000.000/0000-00], com sede na [Endereço Completo da Sede], representada neste ato por [Nome do Representante Legal], nacionalidade [Nacionalidade], CPF nº [000.000.000-00], documento de identidade [Número do RG/Órgão Emissor], [Estado Civil e Profissão], residente à [Nome da Rua/Logradouro], número [Número], bairro [Bairro], município de [Cidade/UF], CEP [00000-000], doravante designada neste ato como **CONTRATADA**.

RESOLVEM, de comum acordo, e na melhor forma de direito, celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão [00]/2026, em conformidade com as disposições da Resolução CDA nº 23, de 10 de junho de 2025, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução integrada de Contact Center, contemplando a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Omnicanal, nos formatos ativo e receptivo. A solução tem por finalidade operacionalizar estratégias de atendimento, orientação, acolhimento e acompanhamento de serviços informativos e de registro e tratamento de demandas, abrangendo a gestão da força de trabalho do Sistema Único de Saúde (SUS), bem como demais públicos vinculados às políticas da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS, em articulação com o Ministério da Saúde.

Parágrafo único - A Proposta Comercial da CONTRATADA, o Edital, Termo de Referência (Anexo I do edital) e demais anexos vinculados da licitação fazem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição, cujo teor as partes se obrigam e declaram ter pleno conhecimento.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA

2.1. O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado conforme necessidade da CONTRATANTE.

2.2. A prorrogação ficará condicionada aos interesses da AgSUS, à demonstração de vantajosidade econômica, ao bom desempenho do contrato e à concordância da CONTRATADA.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$ [Valor Mensal Numérico] ([Valor Mensal por Extenso]), perfazendo o valor total de R\$ [Valor Total Numérico] ([Valor Total por Extenso]).

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, segur outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor mensal e anual é meramente estimativo, sendo os pagamentos realizados mensalmente com base no quantitativo de Unidades de Serviço de Atendimento (USA) efetivamente executadas e validadas pela fiscalização, conforme o volume de atendimentos concluídos e registrados no sistema.

Grupo	Item	Descrição	Unidade de Medida	(A) Quantidade Estimada Mensal	(B) Valor Unitário do Item	(C) Valor Estimado Mensal	(D) Valor Estimado Anual
1	1	Contratação de solução integrada de Contact Center, compreendendo a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Multicanal (ativa e receptiva).	Unidade de Serviço de Atendimento USA	4.549.128	R\$XX	A*B	C*12
	Item	Descrição	Unidade de Medida	Valor Total (parcela única)			Valor Total
	2	Serviços de Implantação da Operação dos Serviços	Serviço		RXX		=B
VALOR TOTAL MENSAL						R\$ XX	
VALOR TOTAL ANUAL (valor anual + serviço de implantação)						R\$ XX	

4. CLÁUSULA QUARTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 4.1. O pagamento será efetuado em nome da CONTRATADA em até 20 (vinte) dias, após o recebimento definitivo da nota fiscal pelo gestor do Contrato da AgSUS, referente aos serviços prestados no mês anterior.
- 4.2. O pagamento dos salários dos empregados da CONTRATADA não está condicionado ao recebimento da nota fiscal pela AgSUS e deverá ser efetuado até o 5º (quinto) dia útil, em horário bancário, do mês posterior ao da prestação do serviço.
- 4.3. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA manter em dia o pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados devidamente atualizados com a CCT - Convenção Coletiva de Trabalho ou outro dispositivo legal que o substitua, independente de repactuação dos serviços contratados neste certame.
- 4.4. As faltas ao serviço, a serem apontadas pela fiscalização do contrato, e as férias de seus funcionários, desde que a CONTRATADA não tenha promovido as devidas substituições, serão descontadas das parcelas mensais, sem prejuízo das aplicações das sanções cabíveis.
- 4.5. Os preços apresentados na proposta deverão estar expressos em reais (R\$) e serão finais, não sendo admitidos quaisquer acréscimos ou acessórios, estando incluídos nos mesmos os respectivos insumos, tributos, contribuições, custos financeiros e demais despesas, encargos (principalmente sociais e trabalhistas), diretos ou indiretos, seguros, instalações físicas, equipamentos, como também os lucros da CONTRATADA.
- 4.6. Todos os encargos, impostos, contribuições previdenciárias e demais obrigações fiscais e parafiscais, assim como todas as despesas com mão de obra, seguros, deslocamentos, estadias, alimentação, decorrentes da contratação serão de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive o Imposto de Renda na Fonte, Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, e demais tributos que incidam ou venham a incidir sobre o serviço executado ou em decorrência dele.
- 4.7. As despesas, diretas ou indiretas, inerentes à execução do objeto e/ou decorrentes do presente contrato, correrão por conta exclusiva da CONTRATADA.
- 4.8. Em hipótese alguma serão efetuados pagamentos antecipados ou sem a existência do atesto do fiscal do contrato.
- 4.9. O pagamento da nota fiscal está condicionado à apresentação das seguintes comprovações:
- 4.9.1. Da regularidade fiscal e trabalhista exigida nas condições de habilitação do certame licitatório:
- 4.9.1.1. Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 4.9.1.2. Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede da CONTRATADA;
- 4.9.1.3. Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede da CONTRATADA;
- 4.9.1.4. Certidão de Regularidade do FGTS - CRF;
- 4.9.1.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT.
- 4.9.1.6. Do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Previdência Social) referente a nota fiscal que está sendo cobrada com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados na forma do §5º do art. 31 da Lei Federal n.º 8.212/1991, alterada pela Lei Federal n.º 9.711/1998.
- 4.9.1.7. A CONTRATADA suportará o ônus decorrente do atraso, caso as Notas Fiscais contenham vícios ou incorreções que impossibilitem o pagamento.

5. CLÁUSULA QUINTA - DA ORIGEM DOS RECURSOS

- 5.1. A contratação será atendida pelo centro de custos: 5.1.01 - Provimento Médico Federal e Educação na Saúde;
5.1.01.07.01 - Apoio operacional para a comunicação com trabalhadores e trabalhadoras do SUS.

6. CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 6.1. Fornecer à contratada todas as informações e documentações necessárias para a execução adequada dos serviços, incluindo fluxos de atendimento e diretrizes institucionais.
- 6.2. Supervisionar e monitorar a execução dos serviços prestados pela contratada, garantindo que estejam em conformidade com as exigências contratuais e regulatórias.
- 6.3. Disponibilizar canais de comunicação interna para alinhamento contínuo sobre configurações operacionais e melhorias nos serviços.
- 6.4. Garantir a atualização e disponibilização de conteúdos necessários ao funcionamento dos canais de atendimento automatizados e assistidos.
- 6.5. Aplicar as deliberações cabíveis em caso de descumprimento contratual por parte da contratada, conforme previsto na legislação vigente e nas cláusulas contratuais.
- 6.6. Pagar à CONTRATADA o valor estipulado da prestação de serviços, no prazo e condições estabelecidas no Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1. Observar o disposto no Código de Ética e de Conduta da Agência, com a finalidade de assumir o compromisso com a integridade, com a ética e com a transparência nas relações entre as partes contratadas.
- 7.2. Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos qualificados, atendimento eletrônico e humano, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;
- 7.3. Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CONTRATANTE, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência, zelando pela excelência na prestação dos serviços;
- 7.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela fiscalização do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 7.5. Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências do Termo de Referência, anexo deste Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual;
- 7.6. Cumprir, rigorosamente, as condições deste TR e os compromissos avançados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento.
- 7.7. Apresentar obrigatoriamente junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados, com discriminação personalizada e individualizada dos usuários, consolidando todos os atendimentos realizados por usuário e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários;

- 7.8. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de empregados da Agência;
- 7.9. Entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal, os seguintes documentos:
 - 7.9.1. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
 - 7.9.2. Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
 - 7.9.3. Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal, Estadual ou Distrital do domicílio, ou sede do contratado;
 - 7.9.4. Certidão de Regularidade do FGTS - CRF;
 - 7.9.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT; e
 - 7.9.6. Comprovantes de recolhimentos de encargos previdenciários, resultantes da execução dos tributos, trabalhistas e fiscais.
- 7.10. Não veicular publicidade acerca do objeto deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;
- 7.11. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, nos termos do Regulamento de Compras da AgSUS;
- 7.12. Realizar a transferência dos dados de atendimento, compreendendo bancos de dados, registros, informações, metodologias e outras informações que a CONTRATANTE solicitar, mensalmente, contando a partir da data de início da operação;
- 7.13. Os registros em banco de dados deverão ser entregues por intermédio de transferência online com prazo de D+1, após a conclusão da implantação da Central.
- 7.14. Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas.
- 7.15. Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saudá-los à época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
- 7.16. Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente;
- 7.17. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;
- 7.18. Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, salvo àquelas previstas neste Contrato como de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 7.19. Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados pessoais e das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;
- 7.20. Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante a CONTRATANTE;
- 7.21. A CONTRATADA será, mesmo no caso de subcontratação, a única responsável pela plena execução do objeto contratado, sem prejuízo de a SUBCONTRATADA responder solidariamente pelos mesmos, perante a CONTRATANTE, órgãos e entidades públicas e privadas e terceiros, com relação aos serviços e/ou fornecimentos por ela praticados.
- 7.22. Toda e qualquer subcontratação deverá ser previamente submetida para aprovação da CONTRATANTE, que, mediante decisão motivada, poderá aprovar ou não a subcontratação proposta.
- 7.23. Em sendo aprovada a subcontratação pela CONTRATANTE, a SUBCONTRATADA deverá submeter-se, por escrito, às normas, cláusulas e condições deste instrumento.
- 7.24. A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição da(s) ferramentas tecnológica(s), a qualquer tempo, a fim de que não ocorram prejuízos no desenvolvimento dos serviços.
- 7.25. Na hipótese de não aprovação de determinada subcontratação, a CONTRATADA poderá apresentar nova(s) SUBCONTRATADA(S) nas mesmas condições propostas, não ficando, a CONTRATADA, eximida das responsabilidades sobre os prazos estabelecidos nos documentos previstos neste instrumento.
- 7.26. Não será permitido à SUBCONTRATADA emitir Nota Fiscal ou Fatura diretamente à CONTRATANTE.
- 7.27. Não haverá pagamentos efetuados diretamente à(s) SUBCONTRATADA(S).
- 7.28. Manter durante a vigência contratual as soluções detalhadas no Termo de Referência, atendendo aos requisitos detalhados no certame.

8. CLÁUSULA OITAVA - DA GARANTIA CONTRATUAL

- 8.1. A CONTRATADA para execução do objeto desta Seleção de Fornecedores, prestará, em até 10 (dez) dias úteis da data de convocação para assinatura do contrato, garantia fixada em 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, em favor da AgSUS, nos termos do art. 65 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, podendo a CONTRATADA optar por uma das modalidades de garantia previstas no diploma legal:
 - I - **Caução em dinheiro;**
 - II - **Seguro-garantia;**
 - III - **Fiança bancária.**
- 8.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-lo, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 8.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação das sanções administrativas previstas no contrato e poderá ensejar a rescisão contratual.
- 8.4. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato, devendo ser atualizada monetariamente na hipótese de caução em dinheiro.
- 8.5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
 - I - prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - II - prejuízos diretos causados à Agência decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - III - multas moratórias e punitivas aplicadas à CONTRATADA; e
 - IV - Passivo trabalhista e previdenciário, assegurando a quitação de encargos trabalhistas e previdenciários relativos aos empregados da CONTRATADA vinculados ao contrato.
- 8.6. Para a apresentação de garantia, deve ser observado que:

8.6.1. A carta de fiança bancária deverá constar expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do artigo 827 do Código Civil (Lei nº 10.406/2002); ser concedida nos termos e condições autorizadas pelo Banco Central do Brasil; ser concedida pelo valor integral exigido para a fiança; estabelecer prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas para cumprimento; ser irrevogável, salvo no caso de substituição por outra modalidade de garantia; a caução em dinheiro deverá ser depositada em conta bancária de titularidade da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS, a ser informada oportunamente ao(s) licitante(s) vencedor(es);

8.7. A garantia terá o seu valor atualizado anualmente pelo Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo - IPCA, fornecido pelo IBGE, e somente será liberada após o término do Contrato, em até 10 (dez) dias úteis, e com a comprovação inequívoca do pagamento de todos os encargos trabalhistas e previdenciários, por parte da CONTRATADA, mediante cópias autenticadas de todos os documentos exigidos pela legislação, referente aos empregados da CONTRATADA vinculados ao Contrato durante a sua execução.

8.8. Sempre que necessário poderá ocorrer a atualização da garantia, assim como sua complementação.

9. CLÁUSULA NONA - DA SUBCONTRATAÇÃO

9.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

9.1.1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação.

9.2. Poderão ser subcontratados, mediante autorização prévia e formal da CONTRATANTE, os seguintes serviços acessórios ou complementares:

I - Serviços de infraestrutura física e tecnológica, tais como:

a) Fornecimento e manutenção de equipamentos (estações de trabalho, headsets, servidores, links de dados);

b) Serviços de hospedagem em nuvem (data center, IaaS, PaaS), desde que mantida a responsabilidade integral da CONTRATADA sobre segurança, disponibilidade e desempenho;

c) Serviços de redundância, contingência e conectividade.

II - Serviços tecnológicos especializados, incluindo:

a) Provedores de soluções SaaS específicas que componham a arquitetura da plataforma omnichannel;

b) Integrações sistêmicas, APIs, módulos de analytics e inteligência artificial;

c) Serviços prestados por Business Solution Providers (BSP), especialmente para habilitação e operação oficial de canais como WhatsApp Business Platform junto à Meta, bem

como demais provedores homologados para mensageria corporativa.

III - Serviços de telecomunicações que dependam de outorga ou autorização específica, nos termos da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), tais como:

a) Fornecimento de número 0800;

b) Links de voz e dados;

c) Serviços de mensageria (SMS, short code);

d) Interconexões com operadoras.

IV - Serviços especializados de apoio técnico, tais como:

a) Capacitação e treinamento inicial ou continuado das equipes;

b) Revisão metodológica de fluxos, scripts e protocolos de atendimento;

c) Desenvolvimento ou customização tecnológica específica, desde que não comprometa a governança da solução.

9.3. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DO REAJUSTE DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO (REPACTUAÇÃO)

10.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

10.2. Após o interregno de um ano, mediante solicitação da Contratada, os preços iniciais poderão ser repactoados.

10.3. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

10.4. A repactuação para reajuste do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

10.5. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

10.6. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

10.7. Para os insumos discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): data do reajuste do preço público vigente à época da apresentação da proposta;

10.8. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

10.9. As repactuações a que a Contratada fizer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

10.10. Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:

10.11. da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;

10.12. da data do último reajuste do preço público vigente, para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa);

10.13. do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado;

10.14. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível à Contratante ou à Contratada proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

10.15. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

10.16. É vedada a inclusão por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se

tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção e Dissídio Coletivo de Trabalho.

10.17. A CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

10.18. Quando a repactuação se referir aos custos da mão de obra, a CONTRATADA efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato.

10.19. Quando a repactuação solicitada pela CONTRATADA se referir aos custos sujeitos à variação dos preços de mercado (insumos não decorrentes da mão de obra), o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do índice de reajustamento IPCA, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$R = V (I - I^0) / I^0$, onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual correspondente à parcela dos insumos a ser reajustada;

I⁰ = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta da licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

10.20. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

10.21. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

10.22. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a Contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela Contratante para a comprovação da variação dos custos.

10.23. O CONTRATADO deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor contratado, como condição para a repactuação.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

11.1. Sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da responsabilidade civil e penal cabíveis ao prestador, nos casos de inexecução total ou parcial do contrato, a AgSUS poderá aplicar as seguintes penalidades, assegurado a ampla defesa e o contraditório:

I - advertência;

II - multa correspondente até 20% sobre o valor da parcela em caso de inexecução parcial, atraso, inadimplemento ou infração contratual;

III - multa correspondente até 20% sobre o valor global do contrato, quando ficar caracterizada a recusa no cumprimento das obrigações;

IV - suspensão de participação em seleção de fornecedores e impedimento de contratar com a AgSUS, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

V - solicitação aos órgãos governamentais competentes da caracterização de inidoneidade; e

VI - perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias oferecidas, sem prejuízo de outras penalidades estabelecidas no instrumento convocatório.

11.2. As sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente.

11.3. Em caso de risco iminente, a AgSUS poderá motivadamente adotar providências acauteladoras, sem prévia manifestação da contratada/participante.

11.4. O processo de aplicação de penalidades será instruído, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

12.1. É imprescindível observar os artigos 74 a 78 do [Regulamento de Compras e Contratações da Agência](#), conforme aprovado pela Resolução CDA nº 23, de 10 de junho de 2025.

12.2. O inadimplemento total ou parcial injustificado, a execução deficiente, irregular ou inadequada na prestação dos serviços, ensejará a AgSUS o direito à rescisão do contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, em especial por:

a) o não cumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas contratuais, especificações e prazos;

b) subcontratação, cessão ou transferência total ou parcial, sem prévia anuência ou autorização escrita da AgSUS;

c) quebra do sigilo profissional;

d) utilização, em benefício próprio ou de terceiros, de informações não divulgadas ao público e às quais tenham acesso por força de suas atribuições contratuais, contrariando condições estabelecidas;

e) interrupção da prestação dos serviços, sem justa causa ou sem autorização da AgSUS;

f) ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

12.3. O presente instrumento poderá ainda ser rescindido a qualquer tempo pela AgSUS, com antecedência mínima de até 10 (dez) dias, cabendo o pagamento do valor correspondente ao objeto já executado e ainda não remunerado.

12.4. Em caso de risco iminente, a AgSUS poderá motivadamente adotar providências acauteladoras, sem prévia manifestação da proponente.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA- DA VEDAÇÃO À PRÁTICA DISCRIMINATÓRIA

13.1. Fica expressamente proibida a adoção de quaisquer práticas discriminatórias ou limitativas no cumprimento do objeto deste instrumento, bem como em sua manutenção, em razão de sexo, origem, raça, cor, estado civil, situação familiar, idade ou qualquer outra condição vedada por lei.

13.2. Em caso de descumprimento desta cláusula, a CONTRATADA estará sujeita às sanções previstas no item 14 deste Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras medidas legais cabíveis.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO

14.1. Os proponentes deverão declarar conhecimento das normas brasileiras de prevenção à corrupção, incluindo, mas não se limitando à Lei de Improbidade Administrativa nº 8.429/1992, à Lei Anticorrupção nº 12.846/2013 e à Lei de Lavagem de Dinheiro nº 9.613/1992, compromete ndo-se a cumprir integralmente tais normas por si, seus sócios, administradores, colaboradores e terceiros contratados.

14.2. As partes concordam em manter conduta ética e máximo profissionalismo durante toda a vigência do contrato, especialmente na execução do objeto contratado.

14.3. No exercício dos direitos e obrigações previstos no contrato, os proponentes comprometem-se a:

I - Não oferecer, prometer ou conceder qualquer vantagem indevida, direta ou indireta, a agentes da AgSUS, pessoas a eles relacionadas ou terceiros, com o intuito de obter benefício ilícito, influenciar decisões ou direcionar negócios;

II - Adotar e implementar práticas eficazes de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, visando prevenir atos ilícitos, fraudes, corrupção ou lavagem de dinheiro por parte de seus representantes, colaboradores ou terceiros contratados;

III - Não empregar, nem direta nem indiretamente, práticas análogas ao trabalho escravo ou mão de obra infantil, salvo na condição de menor aprendiz conforme a legislação trabalhista vigente;

IV - Abster-se de qualquer prática discriminatória na contratação e manutenção de empregados, vedando discriminações por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico;

V - Obedecer e garantir que a prestação dos serviços esteja em estrita conformidade com as normas internas da AgSUS;

VI - Zelar pela imagem e reputação da AgSUS, abstendo-se de atos que possam prejudicar seu nome comercial. Em caso de uso indevido de marcas, nomes ou expressões vinculados à AgSUS, responderá por eventuais perdas e danos;

VII - Participar dos treinamentos oferecidos pela AgSUS relacionados à legislação anticorrupção, políticas internas e ao Código de Ética e Conduta da instituição;

VIII - Executar suas atividades observando as normas ambientais vigentes, comprometendo-se com a proteção do meio ambiente e a prevenção de práticas nocivas, em conformidade com a Política Nacional do Meio Ambiente, a legislação de crimes ambientais e demais normas federais, estaduais e municipais aplicáveis.

14.4. Além disso, a proponente deverá declarar que não está envolvida em investigações ou alegações relacionadas a lavagem de dinheiro, delitos financeiros, financiamento de atividades ilícitas, corrupção, fraude em licitações ou atos ilícitos contra a Administração Pública.

14.5. Compromete-se, ainda, a notificar imediatamente a AgSUS caso tome conhecimento de qualquer pagamento indevido realizado, direta ou indiretamente, por seus colaboradores ou terceiros contratados.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E SIGILOSAS

15.1. Durante a vigência deste contrato e pelo período adicional de 5 (cinco) anos após o seu término, a CONTRATADA se compromete a manter em segredo e sigilo e a não transmitir a ninguém as informações confidenciais que tomar conhecimento nem as que receber diretamente da CONTRATANTE, bem como a não usar as informações confidenciais para outra finalidade que não a mencionada no objeto, sendo vedada a divulgação, distribuição ou disseminação a terceiros.

15.2. Na hipótese de a CONTRATANTE tolerar eventual descumprimento da obrigação e/ou disposições legais, não aplicando à CONTRATADA qualquer sanção, isso não constituirá inovação ou renúncia de direitos, nem precedentes a serem futuramente invocados pela CONTRATANTE, sendo considerada tal tolerância como mera liberalidade.

15.3. Caso seja infringido o disposto na presente cláusula, a CONTRATANTE deverá comunicar previamente à CONTRATADA para prestar esclarecimentos, no prazo de 15 (quinze) dias. Caso seja apurada a culpa da CONTRATADA, este(s) responderá(ão) pelas perdas e danos que o evento der causa.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

16.1. A CONTRATADA, por si e por seus colaboradores, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física identificada ou identificável e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados da CONTRATANTE, o que inclui os dados de terceiros a ela vinculados a vigência deste contrato e pelo período adicional de 5 (cinco) anos após o seu término.

16.2. A **CONTRATADA** se compromete a manter em segredo e sigilo e a não transmitir a ninguém as informações confidenciais que tomar conhecimento nem as que receber diretamente da CONTRATANTE, bem como a não usar as informações confidenciais para outra finalidade que não a mencionada no objeto, sendo vedada a divulgação, distribuição ou disseminação para terceiros.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO USO DAS MARCAS

17.1. Fica desde já convencionado entre os signatários do futuro contrato que não poderão usar, autorizar o uso, sublicenciar ou de qualquer forma dispor das marcas como referência, sem o seu consentimento escrito; sendo que qualquer autorização recebida nesse sentido será entendida restritiva e exclusivamente para aquela finalidade determinada, no qual deverá estar expressa e anexada nos autos do processo.

17.2. O uso das marcas, mesmo que expressamente autorizadas pela CONTRATANTE, deverá respeitar os padrões pré-estabelecidos e o respectivo layout a ser previamente aprovado.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

18.1. O acompanhamento e a fiscalização ora previstos não excluem nem reduzem a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, ainda que decorrentes de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, não implicando, em tais casos, corresponsabilidade da AgSUS ou de seus agentes e prepostos.

18.2. Todos os atos e procedimentos de acompanhamento e fiscalização deverão seguir o que está descrito neste Contrato e serão realizados pela área demandante da AgSUS.

18.3. O Fiscal de Contrato será responsável por:

I - Conhecer integralmente o processo, incluindo Solicitações de Compra, Proposta Comercial, Contratos, termos aditivos e anexos.

II - Registrar em relatório próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, indicando data, e determinar as providências necessárias para o fiel cumprimento do objeto contratual, inclusive a correção de faltas, defeitos ou incorreções.

III - Comunicar formalmente à CONTRATADA quaisquer irregularidades para que sejam corrigidas, estabelecendo prazos adequados para regularização.

IV - Manter-se atualizado sobre todas as alterações contratuais, incluindo termos aditivos e apostilamentos.

V - Controlar prazos, acompanhar pagamentos, verificar o cumprimento das obrigações fiscais, trabalhistas,

previdenciárias e fundiárias (quando aplicável), gerir documentos relativos a reajustes, formalização de aditivos e garantias, além de acompanhar possíveis glosas.

VI - Realizar a aferição financeira confrontando preços e quantidades constantes das notas fiscais, faturas ou boletos com os previstos em contrato, efetuando medições dos serviços nas datas estabelecidas e antes da autorização do pagamento.

VII - Comunicar tempestivamente aos superiores quaisquer decisões ou providências que ultrapassem sua competência, para que sejam adotadas as medidas necessárias.

18.4. A fiscalização descrita não exclui nem reduz a responsabilidade da proponente, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da AgSUS ou de seus agentes, gestores e fiscais.

18.5. O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

18.6. O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

18.7. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

18.8. O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

18.9. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao superior.

18.10. O fiscal do contrato comunicará aos superiores, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

18.11. A fiscalização do contrato deve avaliar constantemente a execução do contrato, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

18.12. Na fiscalização das obrigações trabalhistas e sociais, exigir-se-á, dentre outros, os seguintes documentos:

- I - No primeiro mês de prestação dos serviços, relação nominal dos empregados, cargos, horários, documentos pessoais, responsáveis técnicos (quando aplicável);
- II - CTPS assinadas da equipe e responsáveis técnicos;
- III - Exames médicos admissionais;
- IV - Certidões negativas (CND, CRF, CNDT e demais de tributos estaduais, municipais e distritais);
- V - Documentação complementar, quando solicitada, como extratos INSS/FGTS, folhas de pagamento, contracheques, comprovantes de benefícios e treinamentos.

18.13. Na extinção ou rescisão contratual, deverão ser entregues no prazo estipulado os termos de rescisão homologados, guias de recolhimento previdenciário, extratos FGTS e exames demissionais.

18.14. A apresentação da documentação deverá ser atualizada sempre que houver admissão de novos empregados.

18.15. A Administração terá prazo de até 30 dias para análise documental, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.

18.16. Em caso de indício de irregularidades nos recolhimentos previdenciários ou do FGTS, o Fiscal de Contrato oficiará os órgãos competentes (Receita Federal e Ministério do Trabalho, respectivamente).

18.17. Descumprimentos podem ensejar rescisão contratual, sem prejuízo de sanções; contudo, a AgSUS poderá conceder prazo para regularização, salvo em casos de má-fé ou incapacidade da CONTRATADA.

18.18. Caso a documentação comprobatória não seja apresentada, a AgSUS poderá reter pagamento proporcional até regularização, e, após 15 dias, poderá efetuar pagamentos diretamente aos empregados, sem configurar vínculo empregatício.

18.19. O contrato será considerado cumprido somente após comprovação do pagamento integral das obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias e rescisórias.

18.20. A inadimplência da CONTRATADA não transfere à AgSUS responsabilidade pelo pagamento dos encargos.

18.21. O gestor do contrato deverá encaminhar a documentação pertinente ao setor responsável para formalização da liquidação e pagamento, conforme valores dimensionados pela fiscalização.

18.22. A CONTRATADA deverá elaborar e manter atualizados planos de contingência e continuidade dos serviços, que garantam a manutenção das operações mesmo em situações imprevistas, como ausências repentinas de empregados, falhas técnicas ou eventos emergenciais. Esses planos deverão ser apresentados à fiscalização da AgSUS sempre que solicitados e utilizados como base para a tomada de decisões em casos de interrupção ou comprometimento dos serviços contratados.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO

19.1. O contrato firmado não constituirá vínculo trabalhista de qualquer natureza, inclusive empregatício, entre os empregados ou outros colaboradores da proponente com a CONTRATANTE, sendo a proponente a única e exclusiva responsável pelo pagamento dos encargos fiscais, comerciais, sociais, trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução contratual.

20. CLÁUSULA VIGÉSSIMA - DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

20.1. As condições estipuladas neste contrato, e seus anexos e documentos complementares, poderão ser alterados por intermédio de termo aditivo ou apostilamento, mediante proposição de qualquer uma das partes consensuada entre elas.

20.2. A proposta de alteração, devidamente justificada, deverá ser apresentada por escrito, dentro da vigência do instrumento.

20.3. É vedado o aditamento do presente contrato com o intuito de alterar o seu objeto, sob pena de nulidade do ato e responsabilidade do agente que o praticou.

20.4. As alterações deverão seguir o Regulamento de Compras e Contratações da CONTRATANTE (Resolução CDA nº 23, de 10 de junho de 2025), especialmente observados os artigos 62 e 63.

Parágrafo primeiro - Ressalvados os casos previstos no caput, e demonstrada a vantajosidade, os contratos poderão sofrer acréscimos ou supressões do valor inicialmente contratado, independente do percentual, com as devidas justificativas e comprovada a necessidade da Unidade Demandante, mediante autorização da Diretoria Executiva.

Parágrafo segundo - Considera-se realinhamento de preços os ajustes de vontades destinado a corrigir desequilíbrio econômico-financeiro, decorrente de caso fortuito ou motivo de força maior, que tenha tornado o contrato excessivamente oneroso para uma das partes, devendo ser precedido de solicitação, mediante apresentação dos fundamentos fáticos e jurídicos da pretensão e a prova dos efeitos do fato alegado na execução do objeto contratado.

21. CLÁUSULA VIGÉSSIMA PRIMEIRA - DOS CASOS OMISSOS

21.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas no seu [Regulamento de Compras e Contratações da Agência](#) e, supletivamente, pelas normas do Código Civil, além das cláusulas e condições expressas nos respectivos atos convocatórios.

22. CLÁUSULA VIGÉSSIMA SEGUNDA - DO FORO

22.1. As Partes elegem o foro do Distrito Federal, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

22.2. E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, o presente Contrato é assinado eletronicamente pelas partes.

ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO
Diretor-Presidente - CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Representante Legal - CONTRATADA

Brasília, na data da assinatura eletrônica.