

COMUNICADO Nº 117/2026/CPA/UAC/DIOP

RESPOSTAS A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

PROCESSO: AGSUS.011115/2025-96

LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico SRP 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.

I - INTRODUÇÃO

A Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS (AgSUS) recebeu, em 09/06/2026, pedido de esclarecimento formulado pela empresa **Fabiano Ferreira da Silva**. O pedido foi recebido tempestivamente e na forma estipulada no edital.

II - PERGUNTAS

ESCLARECIMENTO 1 — Prazo de retenção das gravações e registros de atendimento O Termo de Referência exige a gravação multicanal das interações de voz, com interlocutores identificáveis (item 2.1 do Anexo II — Caderno de PoC), bem como a guarda do histórico unificado das interações (itens 13.4 e 18.3 do TR). Por sua vez, a cláusula de Proteção de Dados (item 16.1 do Edital) faz referência a um período adicional de 5 (cinco) anos após o término do contrato para fins de sigilo e confidencialidade. Contudo, não localizamos a definição expressa do prazo durante o qual as gravações de voz e os demais registros de interação deverão ser mantidos e armazenados pela CONTRATADA ao longo da execução contratual. Diante do exposto, solicita-se esclarecer qual o prazo mínimo de retenção exigido para as gravações (voz, chat e demais mídias) e para os registros de atendimento, uma vez que esse parâmetro impacta diretamente o dimensionamento do armazenamento em nuvem e a composição dos custos (Item 3 — Insumos Diversos da Planilha de Custos e Formação de Preços, Anexo IV).

ESCLARECIMENTO 2 — Responsabilidade pelo fornecimento dos links de comunicação O item 18.6 do Termo de Referência prevê a integração ao número 0800 de amplitude nacional, e a cláusula de subcontratação (itens 55.1.3 e 55.1.5 do TR) relaciona, entre os serviços passíveis de subcontratação, os “Links de voz e dados”, o “Fornecimento de número 0800” e as “Interconexões com operadoras”. Diante do exposto, solicita-se esclarecer se os links de comunicação de dados e voz — incluindo a conectividade, o fornecimento do número 0800 e as interconexões com operadoras — serão fornecidos e custeados pela CONTRATANTE, ou se constituem responsabilidade e custo integral da CONTRATADA, a serem previstos na proposta (itens “B — Telefonia Receptivo e Ativo” e “C — Infraestrutura de TI” do Anexo IV).

ESCLARECIMENTO 3 — Expectativa de volumetria a partir do 4º mês de operação O item 5.4 do Edital assegura, durante os primeiros 90 (noventa) dias de operação de cada segmento (“Período de Estabilização”), o faturamento mensal correspondente ao volume estimado de USAs da 1ª Ordem de Serviço. Por sua vez, o item 5.7 estabelece que, encerrado esse período, o faturamento retorna ao modelo de USAs efetivamente solicitadas e validadas, e o item 5.10 condiciona a ativação das USAs à disponibilidade orçamentária anual da CONTRATANTE. Considerando que, a partir do 4º mês, não há garantia de faturamento mínimo, e que tal incerteza impacta diretamente a formação de preços e a sustentabilidade econômico-financeira da proposta, solicita-se esclarecer: a) Qual a expectativa/estimativa de volumetria mensal (USAs/mês) prevista pela CONTRATANTE a partir do 4º mês de operação? b) Há projeção de redução do volume estimado de 4.549.128 USAs/mês após o Período de Estabilização? Em caso positivo, qual o percentual ou a faixa esperada? c) De que forma a CONTRATANTE pretende tratar o risco de ociosidade da estrutura dimensionada (mão de obra e infraestrutura) caso a demanda real, após o 4º mês, seja significativamente inferior à estimada? Os presentes questionamentos visam à correta formulação das propostas e à ampliação da competitividade do certame, nos termos do item 18.9 do Edital. Aguardamos os esclarecimentos solicitados

III - RESPOSTAS

1 - O Termo de Referência exige a gravação multicanal e a guarda do histórico unificado das interações, com rastreabilidade integral (itens 13.4, 18.2.3 e 18.3), bem como a transferência integral da base de dados ao término do contrato (itens 16.12 e 50.1).

Desta forma, o Edital (item 16.1) fixa um prazo mínimo de retenção das gravações e registros pela contratada durante a execução do contrato e durante mais 5 anos após seu encerramento. Tais mídias e registros deverão ser mantidos pela contratada, íntegros e auditáveis, por todo o período contratual mais 5 anos e também serem disponibilizados/transferidos à CONTRATANTE ao término do contrato (itens 13.10 'c', 16.12 e 50.1).

A cláusula de proteção de dados do Edital (item 16.1) estabelece período adicional de 5 (cinco) anos após o término do contrato para fins de sigilo e confidencialidade - parâmetro que deve orientar o dimensionamento do armazenamento em nuvem e a composição dos custos, observadas a finalidade do tratamento e as diretrizes da LGPD (item 45).

O prazo de vigência contratual é de 12 meses, facultada a prorrogação desde que haja necessidade do contratante e concordância da contratada. Por conseguinte, o período mínimo de retenção obrigatória das gravações (voz, chat e outras mídias) e dos registros de atendimento é de 6 anos - na hipótese de não haver prorrogação -, visto que o armazenamento deve abranger a vigência do contrato somada a 5 anos após o seu término.

2 - Os links de comunicação de dados e voz, o fornecimento do número 0800 de amplitude nacional e as interconexões com operadoras são de responsabilidade e custo integral da CONTRATADA. O serviço de telefonia, com 0800 nacional e URA, deve ser integrado à plataforma omnichannel pela CONTRATADA (TR, item 18.6.1), e a estrutura tecnológica é provida em modelo SaaS, sem ônus adicional à CONTRATANTE (TR itens 13.2, "a", e 16.2). A CONTRATADA deve manter estrutura com links redundantes de comunicação e aplicações para garantir a continuidade dos serviços (TR itens 35.15 e 36.1).

Embora os "Links de voz e dados", o "Fornecimento de número 0800" e as "Interconexões com operadoras" figurem entre os serviços passíveis de subcontratação (TR, item 55.1.5, e Anexo X, Cláusula Nona, item III), a subcontratação não transfere o custo nem a responsabilidade à CONTRATANTE: a CONTRATADA permanece única responsável pela plena execução (Anexo X, item 7.21) e não há pagamento direto a subcontratadas (Anexo X, itens 7.26 e 7.27). Tais custos deverão compor a proposta, nos itens "B - Telefonia Receptivo e Ativo" e "C - Infraestrutura de TI" do Anexo IV (Item 3).

3 - Em resposta aos questionamentos (a, b e c), cumpre esclarecer primariamente, com fulcro no item 11.6 do Termo de Referência, que o Edital e o respectivo Termo de Referência não preveem uma estimativa fixa de volumetria mensal ou uma projeção de percentual de redução para o período posterior aos 90 (noventa) dias do Período de Estabilização. A definição desse novo patamar não é pré-fixada justamente porque será construída de forma estratégica e conjunta entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com base na análise rigorosa dos relatórios de tráfego e do estudo de volumetria consolidado durante os primeiros 30 (trinta) dias de operação, conforme preconiza o item 11.6 do Termo de Referência. Esse balizamento tem o objetivo exato de readequar o quantitativo de Unidades de Serviço de Atendimento (USAs), convertendo o valor global inicial de 4.549.128 USAs/mês em uma estrutura de prontidão técnica fundamentada em dados reais de demanda.

Para garantir a aderência contínua à realidade, além da análise inicial dos primeiros 30 dias, o próprio item 11.6 do Termo de Referência estabelece que ocorrerão reavaliações periódicas em ciclos de até 60 (sessenta) dias, ou em prazo inferior caso existam variações relevantes ou sazonalidades, reajustando a capacidade instalada ao fluxo real de interações.

(a) e (b) A partir do encerramento do Período de Estabilização (90 dias de cada segmento), o faturamento retorna ao modelo de USAs efetivamente solicitadas e validadas, por meio de Ordens de Serviço calculadas dinamicamente segundo a metodologia de VME (Edital item 5.7 e TR item 11.4). A VME passa a ser apurada com base na média mensal dos atendimentos humanos dos 2 (dois) meses imediatamente anteriores (TR item 9.3), e a ativação das USAs fica condicionada à disponibilidade orçamentária anual da CONTRATANTE (Edital itens 5.10 e TR item 11.7).

O valor de 4.549.128 USAs/mês é estimativa global de capacidade mensal, de caráter meramente referencial para planejamento e formação de preços, não constituindo garantia de contratação (TR itens 3.5, 10.23 e 10.24).

O Termo de Referência não fixa, para o período posterior ao 4º mês, projeção numérica de volumetria mensal distinta das estimativas das tabelas dos itens 10.9, 10.19 e 10.28, tampouco percentual específico de redução; a volumetria efetiva resultará da demanda real apurada pela VME e das Ordens de Serviço emitidas dentro do limite global, observada a disponibilidade orçamentária.

(c) O risco de variação de demanda é tratado por mecanismos contratuais específicos: (i) faturamento garantido durante o Período de Estabilização de 90 dias de cada segmento, como mitigação do risco pré-contratual de sub ou superdimensionamento (TR itens 11.1 a 11.5); (ii) compensação de esforço (em minutos) quando a volumetria real for inferior a 85% da VME, conforme a fórmula $EC = (VME \times 0,85) - VR$ (TR itens 9.5 a 9.8); (iii) reavaliações periódicas de até 60 dias para readequação do quantitativo de USAs (TR item 11.6);. A natureza por demanda do regime, justamente, busca evitar tanto a ociosidade quanto a insuficiência de capacidade (TR itens 3.2 e 3.5).

IV - CONCLUSÃO

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

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

SARA MARILIA LOPES DE MOURA
PREGOEIRA



Documento assinado eletronicamente por **Sara Marília Lopes de Moura, Pregoeiro(a)**, em 12/06/2026, às 10:30, 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 **0519450** e o código CRC **0EC63707**.

Referência: Processo nº AGSUS.011115/2025-96

SEI nº 0519450