

COMUNICADO Nº 118/2026/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 **Leandro Rogatti**. O pedido foi recebido tempestivamente e na forma estipulada no edital.

II - PERGUNTAS

1. Os itens 41.2 a 41.5 estabelecem que o Índice de Qualidade do Serviço (IQS) deverá permanecer acima de 95%, porém não identificamos no edital a metodologia de cálculo desse índice. Solicitamos informar:

a) Qual é a fórmula de cálculo do Índice de Qualidade do Serviço (IQS)?

b) Os indicadores do item 41.6 são utilizados para calcular o IQS? Em caso positivo, como se chega ao percentual final do IQS a partir desses indicadores?

2. Sobre o ANEXO I - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS, página 41, os serviços classificados como "Hora de Suporte ao Atendimento" e "Hora de Suporte Operacional" (Monitoria, Supervisão, Coordenação, Backoffice, Treinamento, Planejamento, Apoio Psicológico, Apoio Médico, Apoio de Enfermagem, Customização de CRM e Gerência de Serviço), qual será a metodologia utilizada pela AgSUS para medição e validação das USAs executadas? Favor esclarecer quais evidências, registros ou controles serão utilizados para comprovação e faturamento dessas atividades

3. Os profissionais Médico, Enfermeiro e Psicólogo previstos no Termo de Referência deverão atuar de forma dedicada à operação? Em caso negativo, poderão ser compartilhados com outros contratos da contratada?

4. Os atendimentos desses profissionais poderão ser realizados de forma remota, por videoconferência ou videochamada?

5. Existe exigência de disponibilidade diária desses profissionais durante toda a operação ou sua atuação ocorrerá apenas sob demanda?

6. Remuneração da equipe de suporte e retaguarda Os perfis de suporte e retaguarda previstos no Catálogo serão pagos separadamente por USA? Caso não sejam pagos separadamente, esses custos devem ser embutidos no valor da USA dos atendimentos? Como a licitante deve precificar perfis de maior custo, como médico, psicólogo, enfermeiro, desenvolvedor CRM, supervisor, coordenador e gerente? Haverá quantitativo mensal estimado de USAs para suporte, supervisão, monitoria, backoffice e demais atividades de retaguarda? Se esses serviços forem acionados futuramente por Ordem de Serviço, haverá pagamento adicional ou deverão ser executados dentro da USA global? Qual regra deve ser usada por todas as licitantes: retaguarda como custo indireto ou como item faturável do Catálogo?

7. Atendimento bilíngue Qual percentual do volume com fator 1,30 deve ser considerado como atendimento bilíngue? Quais idiomas deverão ser atendidos? O atendimento bilíngue deverá ter equipe dedicada ou poderá ser acionado sob demanda? O bilíngue será exigido em todos os dias e horários da operação? Caso a demanda bilíngue real seja maior que a estimada, haverá revisão da Ordem de Serviço ou reequilíbrio? Qual premissa única de custo bilíngue todas as licitantes devem adotar?

8. Forecast, curva de tráfego e dimensionamento A AgSUS disponibilizará forecast por canal, dia da semana e faixa horária? Qual distribuição horária deve ser considerada para ligações receptivas? Qual percentual de pico deve ser considerado no dimensionamento? A demanda deve ser considerada linear ao longo do mês ou concentrada em dias e horários específicos? Como devem ser consideradas sazonalidades, campanhas, editais, ciclos de pagamento, crises ou eventos extraordinários? Se a demanda real vier concentrada em picos não previstos, haverá revisão de capacidade ou reequilíbrio? Como será comprovada a disponibilidade operacional nos primeiros 90 dias sem curva de tráfego definida?

9. Divergência entre Catálogo Preliminar de Serviços e Modelo de Proposta O Catálogo Preliminar lista diversas atividades específicas, mas o Modelo de Proposta traz apenas uma USA global. A licitante deve precificar todos os itens do Catálogo dentro dessa única USA? A AgSUS confirmará quais itens do Catálogo devem obrigatoriamente compor o preço unitário da USA? Por que o Modelo de Proposta não apresenta todos os itens do Catálogo de forma aberta e individualizada? A licitante poderá apresentar memória de cálculo detalhada por item do Catálogo, mesmo que o modelo oficial traga apenas valor global de USA? Caso o Catálogo seja usado para medir e faturar atividades, por que o Modelo de Proposta não exige preço ou composição por atividade catalogada? Como será garantida a comparação entre propostas se cada licitante puder diluir de forma diferente os custos dos itens do Catálogo dentro da USA global? Os itens de suporte, backoffice, monitoria, supervisão, coordenação, treinamento, apoio psicológico, apoio médico, apoio de enfermagem, CRM e gerência devem estar incluídos no valor global da USA? Caso esses itens não estejam incluídos no valor global da USA, como serão contratados, medidos e pagos? O Modelo de Proposta será retificado para refletir a estrutura completa do Catálogo Preliminar? Em caso de divergência entre o Catálogo e o Modelo de Proposta, qual documento prevalece para fins de precificação? A ausência de determinados itens do Catálogo no Modelo de Proposta poderá impedir cobrança futura desses serviços?

10. Ausência de atendimento humano por chat no Modelo de Proposta e nas volumetrias O Catálogo prevê atendimento humano receptivo por telefonia e chat, mas o Modelo de Proposta não apresenta item específico para chat humano. Como esse serviço deve ser precificado? O atendimento humano por chat está incluído no volume de telefonia receptiva ou será tratado como canal separado? Qual é a volumetria mensal estimada para chat humano? Qual fator de produtividade será aplicado ao chat humano em tempo real? O chat humano será tratado como atendimento síncrono, com fator 1,43? Se o chat humano tiver atendimento simultâneo por operador, qual premissa de simultaneidade deve ser considerada? A AgSUS informará a estimativa de chats por mês, tempo médio de atendimento e quantidade média de sessões simultâneas? Caso não exista volumetria estimada para chat humano, a licitante deve considerar esse canal como custo embutido, sob demanda futura ou fora do escopo inicial? Se o chat humano for acionado durante a execução sem volumetria prevista na proposta, haverá revisão da Ordem de Serviço ou reequilíbrio? O Modelo de Proposta será ajustado para incluir o atendimento humano por chat como item ou subitem específico?

11. IQS e penalidades Qual é a fórmula exata de cálculo do IQS? Quais indicadores compõem o IQS? Qual peso terá cada indicador no cálculo final? Todos os indicadores terão o mesmo peso? Uma falha isolada em um indicador pode gerar penalidade mesmo com os demais indicadores cumpridos? A penalidade será aplicada sobre o faturamento total, sobre o segmento afetado, sobre o canal afetado ou apenas sobre a Ordem de Serviço correspondente? Eventos causados pela Contratante, sistemas externos, falta de insumos, mudanças de fluxo ou demanda atípica serão excluídos do cálculo? A AgSUS publicará a memória de cálculo do IQS antes da disputa?

12. IQA - Qualidade do Atendimento Quais critérios objetivos serão usados para calcular o IQA? Qual será a fórmula do IQA? Qual será a matriz de avaliação da qualidade? Qual será a amostragem mínima mensal por canal, fila ou operador? Quem fará a avaliação: AgSUS, Contratada, auditoria conjunta ou sistema automatizado? Haverá possibilidade de contestação e revisão das avaliações? Quais falhas serão consideradas críticas, graves, médias ou leves? O IQA terá impacto financeiro direto em glosa, penalidade ou índice redutor? Se os critérios do IQA forem definidos apenas após a contratação, a AgSUS confirma que ele não será usado para penalidade até a publicação formal da matriz?

13. Fator de produtividade A AgSUS confirma que o fator 1,43 se aplica apenas ao atendimento humano síncrono receptivo? A AgSUS confirma que atendimento ativo, assíncrono, atividades programadas, backoffice e automações usam fator 1,00? Chat humano em tempo real será considerado atendimento síncrono e terá fator 1,43? Se uma atividade hoje classificada com fator 1,00 passar a exigir prontidão, escala dedicada ou disponibilidade contínua, haverá revisão de preço? A AgSUS poderá alterar fator de produtividade durante o contrato sem reequilíbrio? Alterações de fator valerão apenas para Ordens de Serviço futuras? A AgSUS publicará uma matriz clara de fator de produtividade por canal, modalidade e atividade?

III - RESPOSTAS

1 - a) Os indicadores e metas que servem de base à avaliação da qualidade são os relacionados no item 41.6 do Termo de Referência, como: NS, ILA, TME, IAR receptivo e ativo, IAS, IQA, TMA, IDC, TMR e tempo de interação em chatbot/WhatsApp. Eles podem ser complementados pelos indicadores do item 41.7 do Termo de Referência (FCR, CES, NPS, Backlog e TMS), conforme as descrições e formas de cálculo ali previstas. O TR também esclarece que “Outros indicadores e outras metas poderão ser incluídos conforme necessidade” (TR item 41.6).

b) Sim, contudo, o Termo de Referência não apresenta, de forma fechada, a fórmula de consolidação dos indicadores do item 41.6 em um único percentual de IQS, nem o peso individual de cada indicador. A avaliação observará os indicadores e as metas previstas nos itens 41.2 a 41.7 no TR, sem prejuízo do período de estabilização de 90 dias com flexibilização de metas (TR item 41.1).

2 - Essas atividades no Termo de Referência são mensuradas pela métrica única da Unidade de Serviço de Atendimento - USA (TR itens 8.1 a 8.14). Nos termos do item 8.7 do Termo de Referência, a USA já incorpora a mão de obra direta e a mão de obra indireta de gestão dos serviços (gerência, coordenação operacional, supervisão, monitoria, planejamento, manutenção, suporte técnico, tecnologia e CRM), como custos diretos e indiretos da prestação.

Quando uma atividade catalogada for executada e medida de forma individualizada, a conversão observará a equação do item 8.11 do Termo de Referência, aplicando-se os fatores de complexidade por perfil do item 12.1 do TR, por exemplo: Monitora 1,30; Supervisora 1,40; Coordenadora 1,90; Psicóloga 1,50; Médico 4,30; Enfermeiro 1,70; Desenvolvedor de CRM 2,80; Gerente Geral 3,00.

A comprovação, validação e o faturamento dar-se-ão pelo relatório mensal detalhado dos itens 10.10 e 10.17 do Termo de Referência (quantitativo por canal, segmentação por tipo de demanda, nível de atendimento, indicadores e consolidação da volumetria), assegurando rastreabilidade, auditoria e conferência pela CONTRATANTE, em conjunto com os registros de rastreabilidade da plataforma (TR itens 13.4, 13.10 e 18.2.3).

3 - O Termo de Referência não exige dedicação exclusiva desses profissionais à operação. O dimensionamento, a contratação, a capacitação e a supervisão das equipes são de responsabilidade integral da CONTRATADA, no regime sob demanda (TR itens 3.1 a 3.5). Logo, salvo acionamento específico via Ordem de Serviço, tais profissionais não precisam ser dedicados em tempo integral, cabendo à CONTRATADA o dimensionamento que assegure o cumprimento dos níveis de serviço e dos prazos pactuados (TR itens 7.3 e 9.17).

4 - O Termo de Referência não disciplina expressamente a realização de atendimento por videoconferência/videochamada para os perfis de apoio de suporte operacional. A operação é concebida como Central de Relacionamento omnichannel (voz, chat, e-mail, WhatsApp, etc.), prestada a partir de instalação física localizada no Distrito Federal e RIDE, em raio de até 50 km da sede da CONTRATANTE (TR itens 34.2 a 34.8). As atividades de apoio integram a estrutura de suporte/retaguarda da operação. Eventual realização remota de atividades específicas dependerá de pactuação prévia e formal com a CONTRATANTE, observados os fluxos definidos (TR itens 14.4 e 23.3), a segurança da informação e a LGPD (TR itens 35 e 45), e a obrigação de fiscalização presencial mensal (TR item 34.11).

5 - A contratação adota o regime de empreitada por preço unitário e sob demanda (itens 3.1/ TR). A disponibilização desses profissionais decorrerá do dimensionamento da CONTRATADA (item 7.3/ TR) e dos quantitativos acionados por Ordem de Serviço (item 9.17/ TR). O escalonamento da capacidade operacional da Central de Relacionamento ocorrerá mediante acionamento formal de USAs (item 17.7/ TR).

6 - a) Conforme o item 8.7/TR, a USA já contempla os custos diretos e indiretos, incluindo a mão de obra indireta de gestão (gerência, coordenação, supervisão, monitoria, planejamento, manutenção, suporte técnico, tecnologia e CRM), dentre outros previstos no Termo de Referência.

b) Tais custos devem, portanto, ser embutidos na composição do valor unitário da USA (item 59 - Tabela B), ressalvadas as atividades expressamente catalogadas no Anexo I com conversão própria em USA (item 8.14/ TR).

c) Os perfis de maior custo (médico, psicólogo, enfermeiro, desenvolvedor de CRM, supervisor, coordenador e gerente) são precificados por meio do Fator de Complexidade do item 12.1/ TR, aplicado na equação do item 8.11/TR, refletindo-se na planilha de formação de preços (item 59/ TR).

d) As estimativas de quantitativo mensal constam exclusivamente das tabelas de Estimativa de Ordem de Serviço por tipo de atividade (itens 10.9, 10.19 e 10.28/ TR). Os perfis de maior custo (Médico, Enfermeiro, Psicólogo, Desenvolvedor de CRM, Supervisor, Coordenador, Gerente) são precificados pela aplicação dos respectivos Fatores de Complexidade definidos no Anexo I e no item 12.1 do Termo de Referência.

e) Eventuais acionamentos futuros ocorrerão sempre dentro do limite global de USAs contratado (itens 10.23 a 10.27/ TR) e serão remunerados exclusivamente sobre os serviços efetivamente solicitados, autorizados e executados via OS (itens 3.5 e 8.3/ TR).

f) A retaguarda/gestão constitui custo (direto e indireto) embutido no valor da USA (item 8.7/ TR), ressalvadas as atividades catalogadas no Anexo I e convertidas em USA (item 8.14/ TR).

7 - a) O Termo de Referência no item 12.1 prevê o perfil “Atendente Especialista Bilíngue” com Fator de Complexidade 1,30, equiparado ao “Atendente Especialista”. Entretanto, as tabelas de estimativa de Ordem de Serviço dos segmentos (TR itens 10.9, 10.19 e 10.28) não destacam volume específico ou percentual de atendimento bilíngue.

b) O Termo de Referência não traz a listagem de idiomas estrangeiros específicos. Porém deve ser garantido o atendimento inclusivo, incluindo a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) como opção bilíngue, em conformidade com as diretrizes de acessibilidade digital do governo federal (TR item 16.11).

c) Não há definição de equipe bilíngue dedicada; eventual necessidade seguirá o regime sob demanda e a estrutura de células/ilhas ajustáveis (TR itens 16.6 e 18.10).

d) Eventual demanda dessa natureza será objeto de Ordem de Serviço, com a aplicação do Fator de Complexidade 1,30 do perfil correspondente, observada a dinâmica de VME e de revisão prevista nos itens 9.1 a 9.17 do Termo de

Referência, dentro do limite global de USAs.

e) O Termo de Referência não prevê revisão específica da Ordem de Serviço para o cálculo do atendimento bilíngue. O reajuste de preços, poderá acontecer após o interregno de um ano, mediante solicitação da Contratada e assim os preços iniciais poderão ser repactuados (item 57.2).

f) O atendimento bilíngue não integra a Ordem de Serviço inicial e não deverá compor a formação do preço da volumetria estimada inicial. Caso venha a ser requerido futuramente, constituindo uma demanda eventual, sua execução observará os mecanismos de contratação e acionamento previstos no Termo de Referência e respectivas Ordens de Serviço.

8 - a) A CONTRATANTE não disponibiliza, neste momento, forecast por canal, dia da semana e faixa horária. A distribuição fornecida é por tipo de atividade/canal e por volume mensal estimado, conforme as tabelas dos Termo de Referência itens 10.9, 10.19 e 10.28 (25% receptivo humano, 5% ativo humano, 50% e-mail, 10% IA e 10% chatbot), com tempo médio de execução por atividade.

b) A previsão de demanda (forecasting), o dimensionamento (capacity planning pela metodologia Erlang

C) e a gestão de escalas são atribuições da área de WFM da CONTRATADA (TR item 40.1). c) A demanda é dinâmica e variável, com previsão de incremento sazonal de até 30% (TR itens 17.2 e 17.6) e capacidade de resposta a eventos extraordinários (TR item 17.8); não deve ser considerada estritamente linear.

d) Para variações relevantes aplicam-se: a compensação de esforço quando a volumetria real for inferior a 85% da VME nos serviços humanos (TR itens 9.5 a 9.10); a não aplicação de sanções em variações positivas superiores a 10% (TR item 9.9); e a readequação periódica do quantitativo de USAs (TR itens 11.6 e 17.7), preservado o equilíbrio econômico-financeiro (TR item 17.4).

e) Nos primeiros 90 dias, ainda sem curva de tráfego consolidada, fica assegurado o faturamento mensal correspondente ao volume estimado de USAs da 1ª Ordem de Serviço (TR itens: 11.1, 11.3), mediante comprovação de disponibilidade operacional da estrutura, cumprimento dos SLAs de disponibilidade e apresentação do relatório mensal de volumetria (TR item 11.2).

9 - Não há contradição entre os documentos. O Anexo III (Modelo de Proposta) e o Anexo IV (Planilha de Custos) adotam a Unidade de Serviço de Atendimento (USA) como unidade de medida e precificação da contratação, considerando a quantidade estimada de USAs prevista para o objeto e a formação do respectivo valor unitário.

A licitante apresenta um único valor unitário de USA (Anexo III), e todas as atividades catalogadas - inclusive suporte, backoffice, monitoria, supervisão, coordenação, treinamento, apoio psicológico, médico e de enfermagem, CRM e gerência - são remuneradas pela conversão em USA, segundo a fórmula do item 8.11 do Termo de Referência.

A comparabilidade entre propostas é integral, pois todas competem pelo mesmo valor unitário de USA. A Planilha de Custos (Anexo IV) já contempla a memória de formação do valor da USA, incluindo os perfis profissionais; a licitante pode apresentar memória de cálculo detalhada de suporte a esse valor. Não há, portanto, necessidade de retificação do Modelo de Proposta para abrir item a item do Catálogo, realizada por meio da USA prevista nos Anexos III e IV, em conjunto com os fatores de mensuração do Anexo I.

10 - a) O atendimento humano por chat é precificado pelo mesmo modelo de USA (item 8), com apuração do esforço efetivo de tratativa registrado na plataforma (itens 8.13 e 8.14).

b) As tabelas de estimativa (itens 10.9, 10.19 e 10.28) discriminam telefonia humana receptiva, ativo humano, e-mail, IA e chatbot, não trazendo linha apartada para 'chat humano'; os canais efetivamente acionados e suas volumetrias serão definidos por Ordem de Serviço (itens 9.1 a 9.4).

c) Quanto ao fator de produtividade, aplica-se 1,43 às interações humanas receptivas síncronas e 1,00 às demais modalidades (automatizadas, ativas, assíncronas e programadas), conforme itens 8.11 ('d'), 12.2 e 12.3. O chat humano em tempo real, por ser síncrono, segue a lógica do fator 1,43; o chat assíncrono segue o fator 1,00.

d) Não havendo volumetria específica estimada para chat humano, a licitante deverá considerá-lo dentro do modelo de USA. Sendo acionado durante a execução sem volumetria prevista, aplicam-se as regras de Ordem de Serviço e de compensação/readequação dos itens 9.5 a 9.10 e 11.6, preservado o equilíbrio econômico-financeiro (item 17.4).

11 - Quanto à fórmula, composição e pesos do Índice de Qualidade do Serviço (IQS), reitera-se que o Termo de Referência estabelece as faixas de aplicação do Índice Redutor sobre o faturamento (TR itens 41.2 a 41.5), bem como os indicadores e metas de desempenho aplicáveis à execução contratual (TR itens 41.6 e 41.7). Entretanto, o Termo de Referência não detalha fórmula matemática específica para consolidação do IQS, nem define pesos individuais para cada indicador.

Dessa forma, não há previsão expressa de ponderação diferenciada ou de atribuição de pesos iguais entre os indicadores. Também não há disposição específica estabelecendo que o descumprimento isolado de um único indicador resulte, automaticamente, na aplicação de penalidade, sendo a aferição realizada nos termos previstos no instrumento convocatório e no Termo de Referência.

Quanto à base de incidência, o Índice Redutor será aplicado mensalmente sobre o valor total do faturamento, conforme disposto nos itens 41.2 a 41.5 do Termo de Referência.

O Termo de Referência prevê período de estabilização de 90 (noventa) dias, com flexibilização das metas, devendo o passivo de problemas estar solucionado a partir do 91º dia (TR item 41.1). Adicionalmente, a CONTRATADA poderá apresentar justificativas para situações de desconformidade decorrentes de fatores imprevisíveis e alheios ao seu controle, as quais serão avaliadas pela fiscalização, nos termos do item 53.14. Em caso de glosas, será assegurado o

prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentação de justificativas, conforme item 41.1.

12 - a) e c) Os critérios objetivos já constam das matrizes de monitoria do item 39.3, alínea 'e' (checklist de chamadas telefônicas - Abertura, Procedimentos, Comunicação e Falhas Críticas) e alínea 'f' (checklist de interações escritas). O item 41.6 indica que os critérios do IQA serão estabelecidos pela AgSUS em conjunto com a CONTRATADA.

b) O TR não fixa fórmula fechada do IQA; a nota resulta da pontuação das matrizes de monitoria (TR item 39.3), com meta de 85% (TR item 41.6).

d) A amostragem mínima observa o item 39.2: monitoria de, no mínimo, cinco atendimentos por operador ao mês (sendo um necessariamente lado a lado), com até 15 operadores por monitor; a pesquisa de satisfação adota amostragem estatisticamente significativa e auditável (TR item 20.4).

e) A avaliação é realizada pela monitoria da CONTRATADA, com calibração e validação conjuntas no Comitê de Qualidade com a CONTRATANTE (TR itens 39.3 'd' e 39.4), sendo vedado que a própria CONTRATADA materialize sua avaliação de desempenho (TR item 53.13); a CONTRATANTE dispõe de acesso para monitoramento e auditoria (TR item 18.4).

f) A contestação/revisão ocorre nas reuniões de calibração do Comitê de Qualidade (itens 39.3 'd' e 39.4) e, quanto a glosas, no prazo de 5 dias úteis (TR item 41.1).

g) As falhas críticas estão tipificadas nas matrizes do TR item 39.3 (alíneas 'e' e 'f').

h) Sim, o IQA possui meta de 85% e integra o conjunto de indicadores do ANS (TR item 41.6), com reflexo no IQS e no Índice Redutor.

i) Conforme previsto no item de Acordo de Nível de Serviço (ANS), o indicador IQA possui meta definida, porém seus critérios de aferição serão estabelecidos entre a AgSUS e a futura CONTRATADA (item 41.6). Ademais, o TR prevê período inicial de estabilização e ajustes operacionais de 90 dias (Item 41.1). Dessa forma, eventual aplicação de redutores ou penalidades associadas ao IQA observará metodologia previamente formalizada, validada e comunicada à CONTRATADA.

13 - a) Confirma-se: o fator 1,43 aplica-se às atividades de atendimento humano receptivo síncrono (TR itens 8.11 'd', 12.2 e 12.3).

b) Confirma-se: atendimento ativo, assíncrono, atividades programadas, backoffice e atividades automatizadas adotam fator 1,00 (TR itens 12.3 e 8.11).

c) Para fins de elaboração da proposta e execução contratual, o atendimento humano realizado por chat em tempo real será considerado interação humana receptiva síncrona, submetendo-se ao fator de produtividade 1,43 previsto no Termo de Referência. (TR item 12.3)

d) e e) A CONTRATANTE poderá revisar o fator de produtividade a qualquer tempo, para ajuste às necessidades operacionais (TR item 12.5), observando-se que a produtividade inicial é de 70% (curva de aprendizado), evoluindo até 80% em regime pleno (TR item 12.5). Alterações que afetem o equilíbrio econômico-financeiro serão tratadas mediante reequilíbrio/repactuação (TR itens 17.4 e 57), e os ajustes operacionais produzem efeitos prospectivamente, por meio das Ordens de Serviço (TR itens 9.16 e 17.7).

f) Os fatores de complexidade e produtividade por canal/modalidade/atividade constam das tabelas dos itens 10.9, 10.19 e 10.28, da metodologia do item 12.3 e do Anexo I - Catálogo Preliminar de Serviços (item 2.7).

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 **0519481** e o código CRC **CE5EB2EE**.