



CONSELHO
FEDERAL DE
ODONTOLOGIA



PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 03 – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90003/2026

ESCLARECIMENTO

Em resposta aos questionamentos recebidos a respeito do Pregão nº 03/2026, seguem abaixo os devidos esclarecimentos:

1. Quais serão os dias e horários de funcionamento da operação?

Resposta: Conforme item 6.3 do Termo de Referência.

2. Haverá atendimento em finais de semana e feriados?

Resposta: Conforme item 6.3 do Termo de Referência.

3. Os postos deverão atuar simultaneamente durante todo o horário da operação?

Resposta: Conforme item 6.3 do Termo de Referência.

4. Haverá previsão de utilização de conta vinculada para a contratação?

Resposta: Sim, conforme item 29 do Termo de Referência.

5. Haverá exigência de fornecimento de uniformes pela contratada? Em caso positivo, quais peças deverão ser fornecidas, em qual quantitativo e qual a periodicidade de reposição prevista?

Resposta: Não constitui item previsto no Termo de Referência, pois trata-se de relação direta entre a Contratada e seus empregados. Ressalta-se que não há código de vestimentas no CFO, devendo, contudo, ser observados o caráter formal da Autarquia e o bom senso.

6. Considerando que o edital estabelece quantitativo fixo de profissionais para execução contratual, conforme dimensionamento realizado pelo órgão, solicita-se esclarecimento acerca da aplicação e responsabilização da contratada em relação aos níveis de serviço previstos no item 13 – Acordo de Níveis de Serviço (ANS).

Questiona-se:

De que forma será aferida a responsabilidade da contratada pelo eventual descumprimento dos indicadores de desempenho, considerando que o quantitativo operacional foi previamente definido pela Administração?

Caso o dimensionamento realizado pelo órgão se mostre insuficiente para atendimento dos níveis mínimos exigidos no ANS, a contratada poderá solicitar reequilíbrio contratual e/ou revisão quantitativa da equipe sem aplicação de penalidades?

Eventuais falhas decorrentes de subdimensionamento da operação pelo órgão poderão gerar glosas, penalidades ou descumprimento contratual à contratada, mesmo quando comprovada insuficiência da estrutura originalmente exigida no edital?

Existe estudo técnico de dimensionamento operacional que demonstre compatibilidade entre o quantitativo de postos exigido e os níveis de serviço estabelecidos no item 13 do Termo de Referência?

Resposta: O dimensionamento operacional foi realizado pela equipe de planejamento da contratação, constante no Estudo Técnico Preliminar, com base na operação habitual da Central de Atendimentos. A Lei 14.133/2021 prevê a possibilidade de alteração contratual quando for necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, em até 25% do valor inicial.

7. Há exigência de exames admissionais ou periódicos adicionais além daqueles previstos nas Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho?

Resposta: Conforme item 11 do Termo de Referência e demais normativos aplicáveis.

8. Em caso de aumento da demanda operacional durante a execução contratual, sem alteração formal do quantitativo de postos, como será tratada a manutenção dos níveis de serviço previstos no ANS?

Resposta: Conforme ANS do Termo de Referência e Lei 14.133/2021.

9. O ANS será aferido de forma individual por canal de atendimento ou consolidado sobre a operação total?

Resposta: Conforme requisitos e especificidades de cada indicador, conforme item 13.13 do Termo de Referência.

10. Os indicadores de desempenho previstos no item 13 consideram períodos de indisponibilidade sistêmica, falhas de integração, oscilações de infraestrutura do órgão ou fatores alheios à atuação da contratada?

Resposta: Conforme requisitos e especificidades de cada indicador, conforme item 13.13 do Termo de Referência. O indicador nº 07 - Disponibilidade da Plataforma Tecnológica (PLAT), por exemplo, prevê que o cálculo será a razão entre o tempo em que a plataforma esteve disponível e o tempo total de operação previsto no mês, descontadas as quedas de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE (energia, link de dados ou infraestrutura predial). O índice de disponibilidade é obtido subtraindo-se do tempo total de operação mensal (em horas) o tempo total de indisponibilidade sistêmica de responsabilidade da CONTRATADA. O resultado é dividido pelo tempo total de operação mensal e multiplicado por cem para obtenção do percentual final.

11. Os indicadores de nível de serviço serão monitorados em tempo real pela contratada? Em caso positivo, quais ferramentas e acessos serão disponibilizados pelo órgão?

Resposta: Conforme requisitos e especificidades de cada indicador, conforme item 13.13 do Termo de Referência. O indicador nº 07 - Disponibilidade da Plataforma Tecnológica (PLAT), por exemplo, prevê como instrumento de medição Relatório de Uptime extraído diretamente de ferramenta de monitoramento de infraestrutura

(Zabbix, PRTG, Grafana ou similar) e logs de disponibilidade da aplicação. A CONTRATADA deverá fornecer acesso de visualização (read-only) à ferramenta para a CONTRATANTE. Eventuais ferramentas e acessos de monitoramento devem ser fornecidos e disponibilizados pela Contratada.

12. Considerando o fim da desoneração da folha de pagamento para empresas de call center, conforme estabelecido na Lei nº 14.784/2023, bem como o cronograma escalonado de reoneração previsto na Medida Provisória, que determina a recomposição gradual da alíquota de contribuição previdenciária patronal ao longo do tempo: Solicita-se esclarecimento quanto à metodologia a ser adotada para a composição da planilha de custos e formação de preços no que tange à contribuição previdenciária patronal (INSS), especialmente para contratos com vigência plurianual ou com possibilidade de prorrogação. Pergunta-se:

A alíquota do INSS deve ser calculada utilizando o percentual vigente atualmente (reduzido)?

A Administração considera os reajustes a cada alteração da alíquota? Ou é necessário considerar o percentual de 20%, correspondente à alíquota final de oneração? Ressaltamos que a definição clara sobre esse ponto impacta diretamente na composição de custos com mão de obra e na viabilidade econômico-financeira da contratação, sendo essencial para garantir a isonomia e a adequada precificação das propostas, evitando distorções no valor apresentado e problemas futuros de reequilíbrio.

Resposta: Para fins de elaboração da planilha de custos e formação de preços, deverá ser observada a legislação vigente na data de apresentação da proposta, inclusive quanto à contribuição previdenciária patronal incidente sobre a folha de pagamento.

Dessa forma, a alíquota do INSS patronal deverá ser calculada considerando o percentual atualmente aplicável ao setor, nos termos da legislação vigente relativa à reoneração gradual da folha de pagamento.

Não deverá ser adotada, para fins de composição inicial da proposta, a alíquota final de 20% correspondente ao término do cronograma de reoneração, uma vez que tal percentual ainda não representa o custo efetivamente incidente no momento da formulação das propostas.

Eventuais alterações legislativas supervenientes que impliquem majoração ou redução dos encargos previdenciários durante a execução contratual poderão ser analisadas oportunamente, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021, mediante solicitação formal da contratada e comprovação analítica do efetivo impacto nos custos do contrato, para fins de repactuação ou revisão do equilíbrio econômico-financeiro, conforme o caso.

O entendimento adotado busca assegurar:

- a observância da legislação vigente;
- a isonomia entre os licitantes;
- a adequada precificação das propostas;
- a preservação do equilíbrio econômico-financeiro contratual;
- e a mitigação de riscos de sobrepreço ou distorções na composição dos custos.

Brasília, 12 de maio de 2026

JOSE ALVES M. JUNIOR
Pregoeiro/ PORTARIA CFO-SEC-114