

Juiz de Fora, 26 de janeiro de 2026.

Pregão Eletrônico nº 0102/2025.

Objeto: Contratação de empresa especializada em Call Center nas modalidades de teleatendimento (ativo e receptivo) na forma humana e eletrônica, envio de mensagens de texto via SMS, aplicativos de mensagem instantânea (WhatsApp) e telecobrança para a Cesama.

Apresentamos questionamento(s) encaminhado(s) por empresa(s) interessada(s) em participar do Pregão Eletrônico 0102/2025 e resposta(s) conforme área técnica da CESAMA.

QUESTIONAMENTOS (Q) e RESPOSTAS (R)

1. Considerando o Termo de Referência, entendemos que não há exigência de fornecimento de uniformes, sendo solicitado apenas o crachá de identificação dos operadores. Nosso entendimento está correto?

R.: Sim, o seu entendimento está correto quanto à não exigência de uniformes e à obrigatoriedade do crachá. Item 9.1.18:

"Fornecer crachá de identificação para todos os empregados que prestarem serviços, o qual deverá ser portado obrigatoriamente em lugar visível."

2. Considerando a exigência de continuidade e ininterruptibilidade dos serviços, entendemos que a CONTRATADA deve prever, em sua composição de custos, quantitativo de pessoal suficiente para cobrir ausências, férias, afastamentos e folgas, de modo a manter integralmente os níveis de serviço exigidos. Nosso entendimento está correto?

R.: Sim, o seu entendimento está correto. Como o serviço de atendimento da CESAMA deve ser prestado de forma ininterrupta (24 horas por dia, 7 dias por semana), a empresa contratada tem a obrigação de gerenciar sua escala de modo que as ausências legais (férias, folgas, licenças) não prejudiquem a operação.

No contexto de licitações e formação de preços, essa necessidade é suprida pelo Módulo 4 da planilha de custos, que provisiona os recursos financeiros para manter a continuidade do serviço.

Item 9.1.11:

"Promover a substituição imediata de qualquer empregado que não possa comparecer ao serviço por motivo de férias, licenças, faltas, desligamentos ou qualquer outra razão, de modo a não haver interrupção ou prejuízo na prestação dos serviços."

3. Considerando o item 7.2.20 e 7.2.22 do Termo de Referência, que prevê o depósito de 10,36% do valor mensal em conta vinculada para encargos trabalhistas, confirmamos que este percentual deve ser considerado na planilha de custos da licitante, reduzindo o valor

efetivamente disponível para folha e despesas operacionais. Nosso entendimento está correto?

R.: Seu entendimento está parcialmente correto, mas é fundamental fazer uma distinção importante entre o custo total para a empresa e o fluxo de caixa mensal.

O percentual de 10,36% não "reduz" o valor da sua planilha no sentido de ser um desconto sobre o preço que você ofertou; ele é, na verdade, uma reserva financeira obrigatória de parte do pagamento que a CESAMA faria diretamente a você.

Aqui estão os pontos para maior clareza:

1. Composição da Planilha de Custos

O seu entendimento está correto ao confirmar que esse percentual deve ser considerado na planilha. Você deve prever todos os encargos trabalhistas normalmente. O fato de haver uma conta vinculada não muda o custo do funcionário, apenas muda quem detém o dinheiro até que o evento (férias, 13º, multa do FGTS) ocorra.

2. Fluxo de Caixa vs. Valor Disponível

Seu entendimento de que isso "reduz o valor efetivamente disponível" está correto do ponto de vista de fluxo de caixa.

- Como funciona: Todo mês, quando a CESAMA pagar a fatura, ela reterá 10,36% do valor relativo à mão de obra e depositará em uma conta bancária bloqueada (aberta em nome da sua empresa, mas movimentada apenas com autorização da CESAMA).
 - Impacto: Esse dinheiro não estará na sua conta corrente para pagar o aluguel da sede ou a conta de luz, por exemplo. Ele ficará "guardado" para quando você precisar pagar o 13º salário, as férias ou as rescisões dos operadores.
- 3. Os Itens citados (7.2.20 e 7.2.22)**
- Item 7.2.20: Trata da retenção desses valores para garantir o pagamento de direitos trabalhistas, encargos sociais e previdenciários.
 - Item 7.2.22: Reforça que o valor retido na conta vinculada será liberado para a empresa mediante comprovação da ocorrência dos eventos (ex: quando você enviar o aviso de férias de um funcionário e a folha de pagamento correspondente).

Resumo para sua Proposta:

Ao elaborar a planilha, você deve calcular o custo real. O percentual de 10,36% é uma garantia contratual. A licitante deve estar ciente de que terá um "diferimento" (atraso) no recebimento dessa parte do lucro ou taxa de administração, pois o montante fica retido para uso específico.

Dica de atenção: Certifique-se de que sua empresa possui capital de giro suficiente para suportar a operação inicial, dado que essa parcela do pagamento mensal ficará bloqueada até os períodos de gozo de férias ou pagamento de gratificação natalina.

4. Considerando que o contrato prevê glosas financeiras mensais por descumprimento dos indicadores de nível de serviço (ANS), entendemos que o risco financeiro dessas glosas é integralmente da CONTRATADA, não sendo objeto de reequilíbrio posterior. Nosso entendimento está correto?

R.: Sim, o seu entendimento está correto. O risco financeiro decorrente da ineficiência operacional ou do descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

As glosas por descumprimento de Indicadores de Nível de Serviço (ANS) não são passíveis de reequilíbrio econômico-financeiro, pois o reequilíbrio visa recompor a equação do contrato diante de eventos imprevisíveis ou de força maior, e não para compensar falhas na execução técnica que estão sob o controle da empresa.

Itens que versam sobre as glosas e o risco da contratada:

1. Critérios de Medição e Pagamento (Item 14): Este capítulo detalha que o pagamento está vinculado ao desempenho.

- **Item 14.3: Estabelece que os pagamentos serão efetuados mediante a aferição da qualidade e conformidade dos serviços, utilizando os indicadores de desempenho.**
- **Item 14.4: Deixa claro que, caso os serviços não atinjam os níveis mínimos de qualidade, serão aplicadas as glosas (reduções proporcionais no pagamento).**

2. Acordo de Nível de Serviço - ANS (Item 15): Este item define tecnicamente as metas (como tempo de espera, taxa de abandono, etc.) e as sanções em caso de descumprimento.

- **Item 15.3 (e subitens): Descreve as fórmulas de cálculo para as glosas baseadas nos indicadores. O não cumprimento das metas resulta em desconto direto na fatura mensal.**

3. Sanções Administrativas (Item 17): Reforça que a aplicação de glosas não impede a aplicação de outras multas e sanções contratuais.

- **Item 17.1: Prevê que a contratada responde por prejuízos causados à CESAMA ou a terceiros por dolo ou culpa na execução do objeto.**

Por que não cabe reequilíbrio?

O reequilíbrio (conforme a Lei 14.133/2021 ou a 13.303/2016, dependendo do enquadramento da estatal) exige a ocorrência de "Álea Econômica Extraordinária". O descumprimento de um ANS é considerado uma "Álea Ordinária" (risco do negócio), ou seja, uma falha de gestão ou execução que a empresa deveria prever e evitar ao dimensionar sua proposta.

Ponto de Atenção: A contratada deve garantir que sua estrutura técnica e de pessoal seja robusta o suficiente para manter os indicadores dentro das, pois a recorrência de glosas, além do impacto financeiro imediato, pode levar à rescisão contratual por inadimplemento.

5. Considerando os itens 7.5.2 a 7.5.5 e 10.3.2 do Termo de Referência, entendemos que o fornecimento, substituição, manutenção e higienização dos headsets é de

responsabilidade da CONTRATADA, não sendo fornecidos pela CESAMA. Nosso entendimento está correto?

R.: Sim, o seu entendimento está correto. O fornecimento e a manutenção de toda a infraestrutura tecnológica necessária para a execução do serviço, o que inclui os headsets (fones de ouvido com microfone), são de responsabilidade exclusiva da empresa CONTRATADA.

6. Considerando os itens 10.1, 10.2 e 10.3, entendemos que a CESAMA fornece apenas o PABX SIP Trunk e a infraestrutura física, cabendo à CONTRATADA fornecer e manter o sistema de Call Center (CTI/CRM, discador, gravação, relatórios, dashboards e servidores). Nosso entendimento está correto?

R.: Sim, o seu entendimento está correto e reflete com precisão a divisão de responsabilidades tecnológicas descrita no Termo de Referência.

A CESAMA atua como provedora da infraestrutura básica de conectividade e telefonia, enquanto a CONTRATADA deve fornecer a inteligência de software e o hardware de processamento para a operação do Call Center.

O que a CESAMA entrega: O sinal de telefone e o caminho físico/lógico até o sistema.

O que a CONTRATADA entrega: O "cérebro" da operação (software), a gestão dos dados (relatórios/gravações).

Portanto, ao elaborar sua proposta de preços, certifique-se de que os custos de licenciamento dessas plataformas e a manutenção dos servidores estejam devidamente provisionados, pois não haverá cessão desses softwares por parte da CESAMA.

7. 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 equilíbrio.

R.: Apresente a proposta com a alíquota reduzida/atual que sua empresa efetivamente paga hoje.

Não compute os 20% final de imediato, sob risco de desclassificação por preço superior ao de mercado ou inexequibilidade se tentar "compensar" em outras áreas.

Monitore o cronograma legal: O direito ao reequilíbrio está garantido pelo Art. 81 da Lei 13.303/2016 mencionada no TR, pois a mudança na alíquota é uma alteração nas condições legais de contratação que ocorre após a apresentação da proposta.

Dessa forma, a viabilidade econômica é mantida através de aditivos contratuais de reequilíbrio sempre que o "degrau" da reoneração for efetivamente subido pela legislação.

A data para abertura das propostas está mantida para as 9hs do dia 29/01/2026.

Colocamo-nos a disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Ronaldo Fonseca Francisquini - Pregoeiro

Assessoria de Licitações e Contratos – CESAMA

(32) 3692-9201

rfrancisquini@cesama.com.br

licita@cesama.com.br