Pregão Eletrônico nº 021/2026
Processo: 5141001 000053/2026

Esclarecimentos e Impugnações

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Solução Global para implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, através do fornecimento de teleatendimento ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços.

Esclarecimento 001

Solicitações recebidas no dia **20/10/2026 às 10h:06min** enviada por: **AUX CONTACT CENTER LTDA, CNPJ: 20.254.135/0001-90:**

Esclarecimentos e providências solicitados:

a) A Prodemge admite incorporar ao presente certame previsão expressa de repactuação dos custos de mão de obra decorrentes de acordo, convenção ou dissídio coletivo, conforme o art. 163 do RILC?
b) A presente contratação será enquadrada como serviço continuado com regime de dedicação exclusiva de mão de obra para aplicação desse dispositivo? Caso contrário, solicita se apresentar a fundamentação e esclarecer qual mecanismo será utilizado para tratar os aumentos obrigatórios da categoria.
c) Caso admitida a repactuação, solicita-se sua previsão expressa no Termo de Referência e na minuta contratual, com definição dos critérios de anualidade, comprovação dos custos e efeitos financeiros, inclusive quanto às obrigações retroativas dos instrumentos coletivos.
d) Caso seja mantido exclusivamente o reajuste pelo IPCA, solicita-se confirmar expressamente se eventuais diferenças entre a atualização contratual e os aumentos obrigatórios de salários, benefícios e respectivos reflexos deverão ser integralmente absorvidas pela contratada, bem como apresentar a justificativa técnica e econômica para essa alocação de risco.
e) Solicita-se informar como a modelagem da nova contratação considerou a dificuldade relatada pela atual prestadora e quais medidas foram adotadas para evitar a repetição da defasagem econômica na execução do futuro contrato.

Resposta PRODEMGE:

Em atenção aos questionamentos apresentados, esclarecemos que o objeto do presente certame consiste na contratação de Solução Global para implantação, operação e gestão de serviços de atendimento telefônico, mediante fornecimento de teleatendimento ativo e receptivo, humano e eletrônico, contemplando instalações físicas, mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, aplicativos, hardware, software e todos os demais recursos necessários à adequada prestação dos serviços.

Dessa forma, a contratação foi estruturada como uma solução integrada e global de serviços, e não como contratação única e exclusiva de postos de trabalho ou prestação de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra. Compete à futura contratada dimensionar, organizar, administrar e gerir os recursos humanos, tecnológicos, materiais, operacionais e logísticos necessários à execução do objeto e à entrega dos resultados contratados.

Em razão dessa modelagem contratual, não se aplica ao presente certame o regime de repactuação previsto para contratações continuadas com dedicação exclusiva de mão de obra. O mecanismo de atualização dos preços encontra-se disciplinado nos documentos da contratação mediante reajuste por índice inflacionário, nos termos estabelecidos no Termo de Referência e na minuta contratual.

Assim, respondendo aos questionamentos apresentados:

a) e c) A PRODEMGE não prevê a inclusão de cláusula de repactuação de custos de mão de obra decorrentes de acordos, convenções ou dissídios coletivos para a presente contratação, por não se tratar de contratação enquadrada no regime de dedicação exclusiva de mão de obra. Permanece, portanto, a sistemática de reajuste prevista nos instrumentos convocatórios.

b) A presente contratação não se caracteriza como serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra. Embora a execução da solução envolva utilização relevante de recursos humanos, o objeto contratado é uma solução global de atendimento, abrangendo também infraestrutura física, recursos tecnológicos, sistemas, equipamentos, telefonia, gestão operacional e demais componentes necessários à prestação dos serviços.

d) Os custos relacionados à gestão da operação, inclusive aqueles decorrentes da evolução ordinária dos custos empresariais, da mão de obra empregada, de convenções coletivas, dissídios e demais componentes da estrutura necessária à execução contratual, integram a formação dos preços a ser realizada pelas licitantes e compõem os riscos ordinários inerentes à atividade empresarial assumidos pela contratada. Eventuais mecanismos de recomposição econômica observarão as hipóteses e requisitos previstos na regulamentação aplicável e no instrumento contratual.

e) A modelagem da contratação foi elaborada considerando as necessidades operacionais da PRODEMGE e as características do objeto a ser contratado, mantendo-se a estrutura de contratação de solução global. As condições estabelecidas no edital e seus anexos foram definidas para permitir que as licitantes formulem suas propostas considerando todos os recursos, custos, investimentos e despesas necessários à adequada execução contratual.

Por fim, ressalta-se que a eventual variação de custos trabalhistas decorrente de instrumentos coletivos não altera a natureza da contratação nem a lógica econômica adotada para o certame. A presente contratação permanece caracterizada como fornecimento de solução global de serviços, não havendo enquadramento no regime de dedicação exclusiva de mão de obra previsto para fins de repactuação.

****