

COMUNICADO N° 206/2025/CCS/UAC/DIOP

REQUISIÇÃO DE PROPOSTA COMERCIAL

COTAÇÃO DE PREÇO N.º 448/2025

OBJETO

Contratação de empresa especializada em serviços de Contact Center Omnichannel, para implantação e operação do projeto-piloto da Central de Relacionamento Integrada, com foco nos públicos Residentes em Saúde e PET-Saúde, vinculados à Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES/MS). O serviço contratado deverá viabilizar o desenvolvimento, implantação, operação assistida e monitoramento de um modelo experimental de canal de comunicação multicanal, humanizado e inteligente, capaz de integrar os diferentes fluxos de atendimento da SGTES e gerar dados analíticos para apoio à gestão e formulação de políticas públicas.

ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA

ENCAMINHAMENTO ATÉ 23h59 de 28/11/2025

E-mail para encaminhamento: servicos.ccs@agenciasus.org.br

Informação encontra-se em nosso site: www.agenciasus.org.br

Dúvidas e esclarecimentos até as **23h59 - 27/11/2025** a serem encaminhadas pelo *e-mail*

Telefone de Contato: (61) 3686-4144 ramal 1002 ou (61) 99888-8327

Prezados (as) Senhores (as),

A Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS - AgSUS, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ 37.318.510/0001-11, com sede e foro na cidade de Brasília, Distrito Federal, informa que está interessada na contratação descrita nesta **requisição e modelo de proposta**.

1. DO CRITÉRIO DE ESCOLHA

1.1. A presente Contratação seguirá o Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS^[1], aprovado através da Resolução nº 23 de 10 de junho de 2025 e será adotada a modalidade Cotação de Preços, disposta no **Art. 4º, inciso I do mesmo Regulamento**.

1.2. O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO GLOBAL**. Para efeitos de organização, os itens necessários para a realização do evento estão organizados em categorias.

2. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO PRODUTO/SERVIÇO A SER CONTRATADO

2.1. Serviço especializado de Contact Center Omnichannel para implantação e operação experimental da Central de Relacionamento Integrada AgSUS/SGTES, incluindo:

2.1.1. Plataforma tecnológica multicanal (SaaS), operando em nuvem, com atendimento via:

- WhatsApp Business API verificado
- Telefone (VoIP) com gravação e fila automatizada
- E-mail institucional integrado
- Chatbot com Processamento de Linguagem Natural (PLN)
- Portal Web responsivo e acessível
- Registro automatizado, controle de fila, histórico completo do usuário e relatórios em tempo real
- Dashboards gerenciais com indicadores operacionais (TMA, TMR, FCR, taxa de abandono, taxa de uso de canais digitais)
- indicadores de qualidade e indicadores de satisfação (CSAT, NPS, CES)
- Categorização automática de demandas, priorização por perfil e roteamento inteligente

- Base de conhecimento institucional (FAQ dinâmico), com versionamento e indexação
- Coleta, armazenamento e análise de dados com ferramenta de Business Intelligence (BI)
- Conformidade com normas HL7, FHIR, OpenEHR, Portaria GM/MS nº 2.073/2011 e padrões do DATASUS
- Disponibilidade mínima de 99,5%, operação escalável e redundância geográfica
- Criptografia SSL/TLS, backup diário (retenção mínima de 90 dias), segregação de ambientes e certificação ISO/IEC 27001
- Acessibilidade conforme WCAG 2.1 e eMAG
- Capacidade para comunicação ativa (campanhas, notificações, lembretes) via WhatsApp, e-mail ou SMS
- Ambiente gerencial com níveis de acesso configuráveis para AgSUS e SGTES

2.2. Condições do Objeto:

- O objeto compreende implantação, configuração, customização, operação assistida e monitoramento da Central de Relacionamento para os públicos Residentes em Saúde e PET-Saúde.
- Inclui disponibilização de equipe técnica (atendimento, supervisão, suporte, analistas) conforme dimensionamento previsto no piloto.
- Exige entregas mensais obrigatórias, incluindo relatórios operacionais, indicadores consolidados e análises qualitativas.
- Exige envio de Plano de Implantação Detalhado, contendo cronograma, fluxos, scripts, matriz de indicadores e estrutura de equipe.
- A contratada deve garantir compliance com a LGPD, confidencialidade, rastreabilidade e sigilo.
- Não há necessidade de fornecimento de materiais físicos pela AgSUS; toda infraestrutura operacional é responsabilidade da contratada.
- Possíveis despesas inerentes ao serviço (custos de infraestrutura, manutenção do ambiente SaaS, atualizações, suporte técnico, mão de obra, taxas de API, comunicações ativas etc.) são de responsabilidade da empresa contratada, já integradas no valor do serviço.

2.3. Instalação e Montagem:

- O serviço não envolve instalação física de equipamentos na AgSUS.
- A instalação refere-se exclusivamente à implantação da plataforma em nuvem, incluindo:
 - configuração técnica do ambiente
 - parametrização dos fluxos de atendimento
 - integração com sistemas do MS/AgSUS
 - habilitação dos canais
 - testes de operação
- Toda a instalação, configuração e manutenção são de responsabilidade da empresa contratada.
- A AgSUS atuará apenas na validação técnica, fornecimento de insumos (scripts, fluxos) e homologação.

2.4. Local de Entrega ou Prestação do Serviço:

- A prestação do serviço será 100% remota, em ambiente em nuvem disponibilizado e mantido pela empresa contratada.
- A gestão e fiscalização do contrato ocorrerão pela AgSUS/UAPS (Coordenação de Comunicação com a Força de Trabalho em Saúde - CCFTS).
- Reuniões técnicas, homologações, monitoramento e validações serão realizadas remotamente, podendo haver encontros presenciais em Brasília/DF quando necessário.
- Os atendimentos da Central de Relacionamento terão abrangência nacional, contemplando profissionais de todas as Unidades Federativas.

2.5. Observações sobre Despesas Ocultas (conforme orientação da SC)

- **Frete:** Não se aplica, pois não há entrega física de equipamentos.
- **Taxas:** Custos de APIs externas, licenças SaaS, manutenção e atualizações são responsabilidade da contratada.
- **Manutenção:** Manutenção preventiva e corretiva da plataforma SaaS deve ser contínua e sem interrupção do serviço; a contratada deve garantir atualizações de segurança, correções e melhorias sem custo adicional para a AgSUS.
- **Hora extra/noturna:** Caso o modelo de operação (SLA) exija atendimento em horários estendidos, a contratada deve prever, internalizar e custear sua própria escala de trabalho; não há previsão de pagamento adicional pela AgSUS.

3. QUANTIDADE DO PRODUTO OU SERVIÇO A SER CONTRATADO

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	QTD
------	-------------------------	-----

		UNIDADE DE MEDIDA	
1	Central de Relacionamento Integrada AgSUS/SGTES - projeto-piloto, com foco nos públicos Residentes em Saúde e PET-Saúde	Unidade	01

4. **DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO OU DO SERVIÇO**

4.1. O Contrato terá vigência de 03 (três) meses a partir da assinatura do contrato.

4.2. **DO VALOR ESTIMADO**

4.3. O valor estimado dos serviços/produtos para a presente contratação será aferido com base na pesquisa de preços realizada pela Unidade Aquisições e Contratações - UAC da AgSUS.

5. **DA PREVISÃO DA DATA EM QUE DEVE SER ENTREGUE OU INICIADA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

5.1. Início previsto para dezembro de 2025.

6. **DAS CONDIÇÕES DE ENTREGA E/OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

6.1. Os serviços deverão ser executados, preferencialmente, nas instalações da contratada, com infraestrutura própria e adequada ao atendimento das demandas da AgSUS e Ministério da Saúde. Quando necessário, determinadas atividades poderão ser realizadas de forma presencial na sede e no Ministério da Saúde.

6.2. Para atividades que exijam interação presencial, reuniões técnicas, apresentação de entregas, visitas técnicas ou instalações de soluções tecnológicas, será obrigatório o agendamento prévio.

6.3. A possível contratada deverá garantir:

6.3.1. Equipe técnica disponível para a execução contínua das atividades contratadas;

6.3.2. Infraestrutura tecnológica compatível com os requisitos do projeto;

6.3.3. Ambientes seguros de processamento e armazenamento das informações;

6.3.4. Atendimento às normas de segurança da informação da AgSUS e do Ministério da Saúde;

6.3.5. Entrega de relatórios, documentos, planilhas, acessos e registros no formato e periodicidade definidos pela contratante;

6.3.6. Preparação prévia do ambiente técnico sempre que solicitado para homologações, testes, reuniões técnicas ou implantações.

7. **DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E ENTREGA E/OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

7.1. A remuneração da Contratada e a liberação dos pagamentos estarão estritamente vinculadas à comprovação da efetiva prestação dos serviços e ao cumprimento das metas e indicadores de desempenho estabelecidos no Termo de Referência.

7.2. **Formas de Pagamento:** O pagamento será realizado mensalmente, mediante a medição dos serviços efetivamente prestados, durante o período de apuração. A medição será baseada na análise do desempenho operacional e técnico e na entrega de todos os serviços e relatórios mensais definidos no TR.

7.3. **Prazo de Pagamento:** No prazo de até 15 (quinze) dias após a aceitação do recibo/nota fiscal/fatura/boleto devidamente atestado pelo(a) fiscal deste contrato.

7.4. **Condições obrigatórias para liberação do pagamento:**

7.4.1. Para a liberação do pagamento mensal, a Contratada deverá apresentar a documentação fiscal e relatórios que comprovem:

- A execução completa das atividades operacionais e de gestão da Central de Relacionamento, conforme o Plano de Trabalho.
- O cumprimento dos Níveis de Serviço (SLAs) e das metas de desempenho exigidas, incluindo os indicadores previstos no Termo de Referência.
- A entrega dos relatórios mensais, quadrimestrais e analíticos de desempenho.
- Meio de Pagamento: Depósito/Transferência em conta bancária, após concluídas as etapas de análise documentação, mediante a aprovação do fiscal do contrato.

8. **DAS OBSERVAÇÕES/INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

8.1. **Visita Técnica:** caso seja facultado aos potenciais fornecedores, poderá ser realizada visitas técnicas prévia, com o objetivo de compreender de forma mais detalhada as necessidades, especificações e requisitos técnicos do serviço a ser contratado. Da mesma forma, caso se faça necessário, a AgSUS poderá realizar visitas técnicas às instalações das empresas participantes, a fim de verificar in loco as condições de infraestrutura, tecnologia e demais recursos ofertados, assegurando a conformidade com as exigências estabelecidas no Termo de Referência.

8.2. **Prova de Conceito:** Poderá ser requisitado a apresentação de provas de conceitos para demonstrar funcionalidades essenciais da solução, garantindo aderência com as necessidades do escopo técnico.

9. **DAS EXIGÊNCIAS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E/OU ECONÔMICO-FINANCEIRA PELOS QUAIS UM BEM DEVE SER ENTREGUE OU UM SERVIÇO DEVE SER PRESTADO E AMOSTRAS**

9.1. **Qualificação Técnica**

9.1.1. A Contratada deverá:

9.1.1.1. Apresentar Atestados de Capacidade Técnica, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a prestação de serviços de Central de Atendimento (Call Center/Contact Center) em modalidades ativa e/ou receptiva, em serviços similares e de complexidade compatível.

9.1.1.2. Comprovar um volume mínimo de Posições de Atendimento (PAs) operacionais ou de interações (chamadas/chats/e-mails) gerenciadas mensalmente.

9.1.1.3. Comprovar experiência na operação de múltiplos canais de atendimento (voz, e-mail, chat, redes sociais e WhatsApp).

9.1.1.4. Apresentar Declaração de Disponibilidade da infraestrutura física e tecnológica necessária (incluindo hardware, software, sistemas ACD, CTI e CRM).

9.1.1.5. Apresentar Plano de Implantação e Transição detalhado, incluindo cronogramas, metodologia de treinamento e gestão da qualidade, além da comprovação das licenças de software e equipamentos.

9.1.1.6. Apresentar a estrutura organizacional e comprovar que o corpo técnico principal designado para o projeto (Gerentes de Contas, Coordenadores de Operação e Analistas de Qualidade) possui experiência mínima comprovada no setor.

9.2. **Qualificação Econômico-Financeira**

9.2.1. A Contratada deverá:

9.2.1.1. Apresentar o Balanço Patrimonial e as Demonstrações do Resultado do Exercício (DRE) dos últimos exercícios sociais, devidamente registrados.

9.2.1.2. Comprovar solidez financeira por meio de índices contábeis satisfatórios, atestando sua capacidade de honrar os compromissos de curto e longo prazo.

9.2.1.3. Apresentar Certidões Negativas de Falência, Concordata, Recuperação Judicial ou Extrajudicial expedidas pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

9.3. **Exigências de Amostras. Qualificação Técnica**

9.3.1. A Contratada deverá:

9.3.1.1. Apresentar Atestados de Capacidade Técnica, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a prestação de serviços de Central de Atendimento (Call Center/Contact Center) em modalidades ativa e/ou receptiva, em serviços similares e de complexidade compatível.

9.3.1.2. Comprovar um volume mínimo de Posições de Atendimento (PAs) operacionais ou de interações (chamadas/chats/e-mails) gerenciadas mensalmente.

9.3.1.3. Comprovar experiência na operação de múltiplos canais de atendimento (voz, e-mail, chat, redes sociais e WhatsApp).

9.3.1.4. Apresentar Declaração de Disponibilidade da infraestrutura física e tecnológica necessária (incluindo hardware, software, sistemas ACD, CTI e CRM).

9.3.1.5. Apresentar Plano de Implantação e Transição detalhado, incluindo cronogramas, metodologia de treinamento e gestão da qualidade, além da comprovação das licenças de software e equipamentos.

9.3.1.6. Apresentar a estrutura organizacional e comprovar que o corpo técnico principal designado para o projeto (Gerentes de Contas, Coordenadores de Operação e Analistas de Qualidade) possui experiência mínima comprovada no setor.

10. **DAS PENALIDADES E RESCISÃO**

10.1. O descumprimento das obrigações contratuais pela contratada, sem justificativa formal aceita pela AgSUS, poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021, incluindo:

10.1.1. Advertência;

10.1.2. Multa compensatória ou moratória;

10.1.3. Suspensão temporária de participação em licitações e impedimento de contratar com a Administração Pública;

10.1.4. Declaração de inidoneidade.

10.2. As penalidades aplicáveis observarão o contraditório e a ampla defesa, mediante notificação formal à contratada.

10.3. Constituem causas de rescisão contratual:

10.3.1. Inexecução total ou parcial do objeto;

10.3.2. Descontinuidade dos serviços por mais de 48 horas sem justificativa;

10.3.3. Falhas graves no atendimento, reincidência em não conformidades ou descumprimento de níveis de serviço (SLA);

10.3.4. Quebra de sigilo, violação de dados pessoais ou descumprimento da LGPD;

10.3.5. Fraude na execução, subcontratação indevida ou ausência de preposto.

10.4. As penalidades financeiras poderão incluir glosas proporcionais ao desempenho, conforme matriz de SLA, e multas específicas em caso de:

10.4.1. Interrupções acima do limite de contingência (RTO > 2h, RPO > 1h);

- 10.4.2. Índice de satisfação (CSAT ou NPS) inferior às metas por dois meses consecutivos;
- 10.4.3. Descumprimento do prazo de substituição de profissionais ou entrega de relatórios.
- 10.5. A rescisão poderá ocorrer de forma unilateral pela AgSUS, com base no interesse público ou em caso de prejuízo comprovado à execução da Ação 4, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.
11. **DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E ENTREGA E/OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**
- 11.1. A remuneração da Contratada e a liberação dos pagamentos estarão estritamente vinculadas à comprovação da efetiva prestação dos serviços e ao cumprimento das metas e indicadores de desempenho estabelecidos no Termo de Referência.
- 11.2. **Formas de Pagamento:** O pagamento será realizado mensalmente, mediante a medição dos serviços efetivamente prestados, durante o período de apuração. A medição será baseada na análise do desempenho operacional e técnico e na entrega de todos os serviços e relatórios mensais definidos no TR.
- 11.3. **Prazo de Pagamento:** No prazo de até 15 (quinze) dias após a aceitação do recibo/nota fiscal/fatura/boleto devidamente atestado pelo(a) fiscal deste contrato.
- 11.4. Condições obrigatórias para liberação do pagamento
- 11.5. Para a liberação do pagamento mensal, a Contratada deverá apresentar a documentação fiscal e relatórios que comprovem:
- 11.5.1. A execução completa das atividades operacionais e de gestão da Central de Relacionamento, conforme o Plano de Trabalho.
- 11.5.2. O cumprimento dos Níveis de Serviço (SLAs) e das metas de desempenho exigidas, incluindo os indicadores previstos no Termo de Referência.
- 11.5.3. A entrega dos relatórios mensais, quadrimestrais e analíticos de desempenho.
- 11.6. **Meio de Pagamento:** Depósito/Transferência em conta bancária, após concluídas as etapas de análise documentação, mediante a aprovação do fiscal do contrato.

12. **DA PROPOSTA**

- 12.1. Neste contexto, a AgSUS convida sua empresa a apresentar uma proposta comercial até **as 23h59 do dia 28/11/2025**, relativa ao objeto proposto nesta **requisição de proposta comercial** para os itens comercializados pela empresa.
- 12.2. Quaisquer dúvidas ou esclarecimentos adicionais deverão ser encaminhados para o endereço eletrônico: servicos.ccs@agenciasus.org.br, até **as 23h59 do dia 27/11/2025**, a fim de serem esclarecidos antes do envio da proposta comercial, sendo que todas as respostas serão enviadas por escrito.
- 12.3. No caso de impossibilidade de cumprir esse prazo, favor sinalizar outra data para apresentação das cotações.
- 12.4. Todas as propostas devem ser apresentadas com **identidade visual da empresa, datada e assinada pelo representante legal, com prazo de validade mínima de 30 (trinta) dias**. Além das especificações contidas na **requisição de proposta comercial**, deverá ser indicado os dados abaixo:

Razão Social:	
Nome Fantasia:	
CNPJ:	
Endereço Completo:	
Telefone e WhatsApp:	
Dados Bancários:	
Representante Legal:	
CPF do Representante Legal:	
Nome do responsável com assinatura:	
Data da proposta:	
Validade da proposta:	
Valor unitário de cada item:	

Recomenda-se a leitura do inteiro teor desta **Requisição de Proposta Comercial**, para dirimir eventuais dúvidas relacionadas ao objeto.

Observação 1:

Todos os documentos deverão ser emitidos em favor do CNPJ da proponente. Se for a própria matriz quem executará o objeto, toda a documentação de habilitação a ser apresentada deverá ser expedida em nome da matriz. Caso o serviço

ou produto seja efetivamente entregue por filial, toda a documentação de habilitação deverá ser encaminhada em nome dessa filial.

Unidade de Aquisições e Contratos

UAC/DIOP/AgSUS

061-99888-8327 e 061-3686-4144 Ramal 1002

[1] [Regulamento de Compras da Agsus](#)

Referência: Processo nº AGSUS.004103/2025-13

SEI nº 0175774