

COMUNICADO N° 75/2026/CPA/UAC/DIOP

**RESPOSTAS A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

**PROCESSO:** AGSUS.011115/2025-96

**LICITAÇÃO:** Pregão Eletrônico SRP 90011/2026

**OBJETO:** Registro de preço para eventual contratação de empresa especializada de solução integrada de Contact Center, compreendendo a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Multicanal (ativa e receptiva).

## I - INTRODUÇÃO

A Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS (AgSUS) recebeu, em 14/04/2026, pedido de esclarecimento formulado por Marcos Barreto. O pedido foi recebido tempestivamente e na forma estipulada no edital.

## II - PERGUNTAS E RESPOSTAS

**Pergunta 1:** Não está claro no objeto se é para atender demandas internas dos profissionais que trabalham no SUS ou se é para atender a população que usa o serviço. Caso seja para atendimento da população, qual seria o atendimento exatamente? Marcação de consultas e exames??

**Resposta 1:** A presente contratação tem por objeto a implantação, operação, manutenção e gestão de uma Central de Relacionamento Integrada multicanal, com atuação ativa e receptiva, em modelo de Contact Center Omnichannel, destinada a atender às necessidades institucionais de comunicação, orientação, acolhimento, acompanhamento e suporte aos públicos vinculados às políticas, programas, projetos, ações e serviços sob responsabilidade da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS (AgSUS), em articulação com o Ministério da Saúde.

Para fins de organização operacional e contratual, a solução será estruturada em dois grupos de atendimento:

Grupo 1 - Central voltada às demandas relacionadas aos Programas de Provimento Médico, contemplando médicos, gestores municipais e demais atores envolvidos na execução, acompanhamento e suporte dessas iniciativas;

Grupo 2 - Central destinada ao atendimento das demais ações, serviços e frentes institucionais da AgSUS, incluindo públicos vinculados a programas, projetos e atividades estratégicas apoiadas pela Agência.

A finalidade da contratação é assegurar um canal estruturado, rastreável e resolutivo de relacionamento institucional, voltado ao suporte qualificado aos trabalhadores atendidos pela Agência e Ministério da Saúde, com produção de informações gerenciais e inteligência institucional para apoio à tomada de decisão. Não integra o escopo desta contratação a prestação de serviços assistenciais diretos à população em geral, tais como marcação de consultas, exames ou regulação assistencial.

**Pergunta 2:** Nesse item 11.7 do edital não entendi direito: a contratante não irá contratar de imediato o serviço? Qual o prazo então para que isso aconteça?? 11.7. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a AgSUS a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

**Resposta 2:** Pela sua natureza legal, o SRP serve para registrar os preços para eventuais contratações futuras, de acordo com a necessidade da AgSUS durante a validade da Ata, não gerando obrigação de contratação imediata ou integral do valor estimado .

**Pergunta 3:** No item 1,1 do TR, o objeto define registro de preço para “eventual” contratação. Porque eventual, não entendi isso? Acaso a licitante vencedora deste certame, não será contratada para atender o serviço dentro dos 60 dias de prazo?

**Resposta 3:** O termo 'eventual' é próprio do Sistema de Registro de Preços (SRP), modelo adotado nesta licitação, no qual a AgSUS registra os preços para contratar conforme a sua necessidade, não havendo obrigatoriedade de contratação imediata ou total . Já o prazo de 60 dias refere-se exclusivamente à validade da proposta comercial e não a um prazo para o início da prestação dos serviços.

**Pergunta 4:** Porque o item 11.9 menciona “eventual contrato”? caso a empresa vença o certame a contratação imediata não é líquida e certa?? 11.9. O eventual contrato terá vigência de 1 (um) ano, a partir da data da sua assinatura, podendo, por interesse da Administração, ser prorrogado por períodos sucessivos, limitada sua duração a 10 (dez) anos.

**Resposta 4:** A utilização do termo 'eventual contrato' no item 11.9 justifica-se pelo fato de a licitação ser realizada sob o Sistema de Registro de Preços (SRP), conforme estabelecido no item 1.1 do Edital. Diferente de uma licitação comum para contratação imediata, o SRP tem como objetivo registrar os preços para que a AgSUS possa celebrar contratos somente quando houver necessidade ao longo da validade da Ata de Registro de Preços.

## III - CONCLUSÃO

As exigências constantes no edital permanecem inalteradas. Este esclarecimento será publicado no Portal de

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

**SARA MARILIA LOPES DE MOURA  
PREGOEIRA**



Documento assinado eletronicamente por **Sara Marília Lopes de Moura, Pregoeiro(a)**, em 16/04/2026, às 16:35, 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](http://sei.agenciasus.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0396462** e o código CRC **B8673F52**.

**Referência:** Processo nº AGSUS.011115/2025-96

SEI nº 0396462