

COMUNICADO N° 372/2026/CPAS/UAC/DIOP

REQUISIÇÃO DE PROPOSTA COMERCIAL

COTAÇÃO DE PREÇO N° 311/2026

CONTRATAÇÃO DIRETA

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.

OBJETO

Contratação de plataforma de monitoramento de redes sociais (social listening) e gestão de atendimento (SAC 2.0).

ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA

Prazo para envio da proposta:	ATÉ 10h de 04/05/2026
Plataforma de envio:	www.comprasnet.gov.br/ ou aquisicoes.cpas@agenciasus.org.br Dispensa eletrônica/cotação de preços UASG: 932133
Prazo de entrega dos itens:	DISPONIBILIDADE IMEDIATA
Informações disponíveis em nosso site:	www.agenciasus.org.br
Endereço da sede da AgSUS:	SEPN CRN 514 Bloco D - Plano Piloto, Brasília - DF, 70750-525
Dúvidas e Esclarecimentos	Serão recebidas até as 23h59 do dia 03/05/2026 , exclusivamente pelo <i>e-mail</i> aquisicoes.cpas@agenciasus.org.br Assunto: Aos cuidados da CPAS. Destinatário: Coordenação de Preços e Aquisições Simplificadas - CPAS.
Telefones para contato	(61) 996589476

1. DO CRITÉRIO DE ESCOLHA E ENVIO DA PROPOSTA

1.1. A presente Contratação seguirá o **Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS**, aprovado por meio da **Resolução CDA nº 23 de 16**

1.2. O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO GLOBAL**, considerando o único item objeto desta contratação;

1.3. Esta requisição de proposta comercial é composta pelo item relacionados neste documento, e a proposta deverá contemplar todos os dados solicitados no **modelo oficial** que acompanha esta requisição, **o qual deverá ser rigorosamente seguido**.

2. DA ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

2.1. Contratação de plataforma de monitoramento de redes sociais (social listening) e gestão de atendimento (SAC 2.0) para garantir que a AgSUS faça o investimento mais seguro e adequado à sua realidade operacional, a escolha da ferramenta foi guiada pelos seguintes critérios:

a) **Acurácia e nacionalização da Inteligência Artificial (NLP)** - a ferramenta deve possuir um motor de Processamento de Linguagem Natural (NLP) treinado especificamente para o português brasileiro. É crucial que a IA consiga identificar ironias, gírias regionais, jargões do sistema público e termos técnicos da área da saúde para classificar o sentimento (positivo, neutro ou negativo) das menções com alta precisão, evitando falsos alertas.

b) **Volume da franquia de coleta (escalabilidade)** - o limite de menções e publicações coletadas mensalmente deve ser robusto o suficiente para suportar a operação diária e os eventuais picos de engajamento durante crises na saúde pública, processos seletivos ou campanhas nacionais. Uma franquia muito restrita pode "cegar" a comunicação da Agência no momento em que ela mais precisa de dados.

c) **Modelo de licenciamento de usuários (acessos simultâneos)** - como a comunicação envolve equipes multidisciplinares que podem estar operando de forma descentralizada, o critério de acessos é vital. A escolha deve priorizar plataformas que não cobrem valores adicionais exorbitantes por "assento", oferecendo idealmente usuários ilimitados com controle de hierarquia e permissões.

d) **Unificação de monitoramento e atendimento (SAC 2.0)** - embora uma necessidade que se pode considerar opcional para o momento atual da comunicação da Agência, o SAC 2.0 deve estar previsto na ferramenta a ser contratada para evitar possível dissociação entre plataformas no futuro - ou seja, contratar plataformas diferentes quando se pode contratar apenas uma plataforma com serviços complementares. O software selecionado deve integrar perfeitamente a escuta ampla das redes (o que as pessoas estão falando sobre a Agência em portais e menções indiretas) com o módulo de resposta direta (mensagens em caixas de entrada e comentários nas páginas oficiais). Centralizar a análise e a moderação em uma única interface otimiza o tempo e evita a perda de histórico de relacionamento com os cidadãos e trabalhadores de saúde.

e) **Disponibilidade e qualidade do suporte técnico** - o debate sobre saúde não obedece ao horário comercial. Sendo assim, a plataforma precisa oferecer um suporte técnico ágil e eficiente, com horários estendidos (preferencialmente abrangendo fins de semana e feriados) e um acompanhamento humano consultivo, para auxiliar na configuração de buscas complexas e na extração de relatórios emergenciais.

f) **Adequação às necessidades específicas da AgSUS** - a plataforma escolhida deve ser plenamente adaptável à realidade de uma agência de saúde pública com atuação nacional. Isso significa possuir flexibilidade analítica para monitorar e categorizar temas complexos e específicos do ecossistema do SUS — como Atenção Primária, Especializada, Saúde Indígena, Programa de Provimento Médico e o AgPopSUS. A ferramenta não pode ter um viés engessado e voltado exclusivamente para o varejo ou comércio; ela precisa permitir a criação de painéis de dados (dashboards) e relatórios com foco na transparência pública, avaliação de políticas de saúde e prestação de contas governamental, alinhando-se perfeitamente à missão e aos fluxos de trabalho da Agência.

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD
01	Assinatura anual do pacote starter	Unidade	01

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE / INTERESSE DA AGSUS

3.1. A Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS (AgSUS) exerce um papel estratégico e de abrangência nacional no fortalecimento da Atenção Primária, Especializada e Saúde Indígena, além de executar projetos de grande porte, como o Projeto Especial de Saúde do Rio Doce. Para o pleno cumprimento de sua finalidade pública, a comunicação institucional deve atuar de forma proativa e analítica, garantindo que as informações cheguem com clareza aos trabalhadores da saúde, gestores e cidadãos em todo o território nacional. Atualmente, o ambiente digital e as redes sociais são os principais canais onde a percepção pública sobre o Sistema Único de Saúde (SUS) e as ações da Agência são formadas, debatidas e disseminadas.

3.2 O ecossistema de redes sociais gera um volume massivo de dados diariamente. Sem o auxílio de uma plataforma tecnológica dedicada, torna-se humanamente impossível captar, ler e classificar todas as menções à Agência, aos seus programas (como o Programa de Provimento Médico e o AgPopSUS) e a temas sensíveis à saúde pública. A ausência de um monitoramento sistemático expõe a instituição a riscos de imagem, atrasos na identificação de crises reputacionais e vulnerabilidade diante da disseminação de desinformação (*fake news*) no âmbito da saúde.

3.3 A contratação de uma ferramenta especializada de social listening e atendimento digital (SAC 2.0) suprirá essas

lacunas operacionais, proporcionando:

g) **Prevenção e gestão de crises:** detecção em tempo real de picos de menções negativas ou de pautas sensíveis, permitindo que a equipe de comunicação aja preventivamente antes que uma crise escale.

h) **Análise de sentimento qualificada:** o uso de Inteligência Artificial e Processamento de Linguagem Natural (NLP) otimizado para o português do Brasil e suas variações regionais garantirá a correta interpretação do sentimento (positivo, neutro ou negativo) nas falas dos usuários.

i) **Centralização do atendimento:** a integração das caixas de entrada das diversas redes sociais em uma única interface agilizará o tempo de resposta aos trabalhadores da saúde e usuários, garantindo um acompanhamento padronizado de todas as interações.

j) **Geração de dados e inteligência:** a elaboração de painéis visuais (dashboards) e relatórios automatizados fornecerá subsídios concretos para as tomadas de decisão, baseando estratégias de comunicação em dados reais e atualizados.

3.4 Para que a ferramenta cumpra seu propósito institucional de forma integral, é essencial que a solução adotada suporte acessos simultâneos adequados ao tamanho da operação. Isso garantirá que analistas de redes sociais, assessores de imprensa e gestores possam operar a plataforma colaborativamente, cruzando dados de monitoramento de menções e métricas de atendimento de forma centralizada e segura.

3.5 Diante do exposto, a aquisição de uma plataforma robusta de monitoramento de dados sociais não representa apenas uma modernização tecnológica para a Unidade de Comunicação, mas um investimento fundamental para a proteção da credibilidade institucional da AgSUS, garantindo maior transparência, agilidade na prestação de contas à sociedade e eficiência no relacionamento digital. Ressaltamos que já foi feita consulta prévia à Unidade de Finanças, Orçamento, Contabilidade e Prestação de Contas (UFOC) e há disponibilidade orçamentária para contratação do serviço.

4. DAS CONDIÇÕES DE ENTREGA

4.1. Local para entrega:

LOCAL DE ENTREGA	
MUNICÍPIO - UF	ENDEREÇO DE ENTREGA
Brasília/DF	Sede da AgSUS - SEPN CRN 514, Bloco D, Brasília/DF.

5. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. O pagamento será efetuado mediante apresentação da Nota Fiscal ou documento fiscal equivalente, contendo o detalhamento correspondente ao objeto contratado, que deverá ser atestada pelo fiscal designado pela AgSUS.

6.2. Caso a CONTRATADA realize entregas parceladas, cada Nota Fiscal deverá corresponder exclusivamente ao quantitativo entregue no período.

6.3. O prazo para pagamento será de mensal por cartão corporativo, contados a partir da data de aceite e atesto da Nota Fiscal/documento fiscal pelo fiscal do contrato. **Ressalta-se que a Agência não realiza pagamento antecipado**, sendo o desembolso condicionado à efetiva entrega dos produtos e/ou serviços, em conformidade com as especificações estabelecidas.

6.4. Em caso de irregularidade na Nota Fiscal ou no documento fiscal que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará suspenso até a regularização da situação, reiniciando-se o prazo após a correção.

6.5. Não será permitida a cobrança de qualquer taxa, valor ou custo extraordinário da AgSUS ou de seus beneficiários, a qualquer título.

7. DA PROPOSTA

7.1. A proposta comercial deverá ser apresentada **em papel timbrado, datada e assinada pelo representante legal da empresa**, conforme modelo-padrão anexo, contendo todas as informações exigidas nesta requisição.

7.2. A validade da proposta deverá ser de no mínimo **60 (sessenta) dias corridos**, contados da data de abertura das propostas.

7.3. Todas as despesas relacionadas à entrega, incluindo frete, seguros, carga e descarga, serão de responsabilidade exclusiva da Contratada.

7.4. Dúvidas ou esclarecimentos deverão ser encaminhados **até as 23h59 do dia 30/04/2026**, exclusivamente para o e-mail: aquisicoes.cpas@agenciasus.org.br. As respostas serão enviadas por escrito.

7.5. Em caso de impossibilidade de envio dentro do prazo estabelecido, solicita-se informar nova data para apresentação da proposta, com devida justificativa.

7.6. Recomenda-se a leitura atenta de toda a requisição para dirimir dúvidas sobre o objeto e garantir o correto preenchimento do modelo de

proposta.

7.7. Todos os documentos deverão ser emitidos em nome do **CNPJ da proponente responsável pela execução do objeto** (matriz ou filial).

7.8. O preenchimento do quadro a seguir é obrigatório e deve acompanhar a proposta comercial:

QUADRO DE IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE – DADOS OBRIGATÓRIOS	
Razão Social	
Nome Fantasia	
CNPJ	Todos os documentos deverão ser emitidos em favor do CNPJ da proponente. <ul style="list-style-type: none">• Caso a própria matriz execute o objeto, toda a documentação de habilitação a ser apresentada deverá estar em nome da matriz.• Se o serviço ou produto for efetivamente entregue por filial, toda a documentação de habilitação deverá ser apresentada em nome dessa filial.
Endereço	Com CEP
Telefone(s) de Contato	Com DDD
Dados Bancários	Banco, Agência, Conta Corrente, Pix (em favor da proponente)
Representante Legal	O Proponente deverá estar representado por pessoa legalmente habilitada, devendo atentar para a necessidade de comprovar tal condição mediante apresentação, se solicitado, de documentação válida, como: <ul style="list-style-type: none">• Cópia da ata de eleição ou do ato de designação do representante legal, devidamente registrados nos órgãos competentes;• Procuração específica para fins deste processo;• Cópia do Contrato Social registrado no órgão competente.
CPF do Representante Legal	
E-mail do Representante Legal	
Validade da Proposta	Informar validade mínima de 60 (sessenta) dias e máxima de 120 (cento e vinte) dias, contados a partir da data de abertura das propostas.
Prazo de Entrega	Informar em dias corridos (não úteis)
Valor Unitário de Cada Item	

Unidade de Aquisições e Contratos

UAC/DIOP/AgSUS

(61) 996589476

