

## TERMO ADITIVO

Processo nº 071/2023/PRES

2º TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 11/2024, QUE CELEBRAM ENTRE SI A AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS - AGSUS E A ITS CUSTOMER SERVICE LTDA.

**I. AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS - AgSUS**, serviço social autônomo, constituída sob a forma de pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, com sede no SEPN CRN 514, Bloco D - Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70760-544, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 37.318.510/0001-11, neste ato representada por seu Diretor-Presidente, **ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO**, nomeado por meio do Decreto de 24 de novembro de 2023, publicado no Diário Oficial da União nº 224, de 27 de novembro de 2023, seção 2, página 1, doravante designada como **CONTRATANTE**.

**II. ITS CUSTOMER SERVICE LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 16.853.728/0001-04, com sede na Rua Mansur Elias, nº 50, Centro, Santo Amaro da Imperatriz/SC, CEP: 88.140-000, neste ato representada por seu representante legal, [REDACTED], portador da Carteira de Identidade nº [REDACTED] expedida pela [REDACTED] e inscrito no CPF sob o nº [REDACTED] doravante designada como **CONTRATADA**.

RESOLVEM, de comum acordo, e na melhor forma de direito, celebrar o presente Termo Aditivo, em conformidade com as disposições do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, aprovado pela Resolução CDA nº 23/2025, especialmente os arts. 62 e 67, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1. Prorrogar a vigência do Contrato nº 11/2024 por mais 12 (doze) meses, com efeitos de 03/05/2026 a 03/05/2027;
- 1.2. Suprimir a exigência de prorrogação por períodos iguais e sucessivos e prever a possibilidade de futuras prorrogações por termo aditivo ou apostilamento, conforme o caso;
- 1.3. Prever a renovação da garantia contratual;
- 1.4. Incluir cláusula resolutiva para permitir a extinção antecipada do contrato, nas condições estabelecidas neste instrumento; e
- 1.5. Ressalvar a análise posterior do pedido de reajuste contratual apresentado pela CONTRATADA, nos termos da Cláusula Sétima do Contrato nº 11/2024.

### 2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA

- 2.1. Fica prorrogada a vigência do Contrato nº 11/2024 por 12 (doze) meses, com efeitos de 03/05/2026 a 03/05/2027.

### 3. CLÁUSULA TERCEIRA - ALTERAÇÃO DA CLÁUSULA SEGUNDA DO CONTRATO Nº 11/2024

- 3.1. O parágrafo primeiro da Cláusula Segunda - Da Vigência do Contrato nº 11/2024 passa a vigorar com a seguinte redação:

*"Parágrafo primeiro. A vigência contratual poderá ser prorrogada por comum acordo entre as partes, mediante termo aditivo ou apostilamento, conforme o caso, desde que comprovadas a necessidade, a economicidade, a oportunidade da contratação e a vantajosidade da manutenção do contrato para a AgSUS, observadas as disposições do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS."*

### 4. CLÁUSULA QUARTA - DA GARANTIA CONTRATUAL

- 4.1. Em razão da prorrogação da vigência contratual, a CONTRATADA deverá comprovar a renovação da garantia contratual, observadas as condições previstas na Cláusula Sexta do Contrato nº 11/2024, devendo corresponder a 5% (cinco por cento) do valor do período prorrogado.

### 5. CLÁUSULA QUINTA - DA CLÁUSULA RESOLUTIVA E DA EXTINÇÃO ANTECIPADA

5.1. O Contrato nº 11/2024 poderá ter sua rescisão unilateral, mediante notificação prévia mínima de 30 (trinta) dias à CONTRATADA, por razão de interesse institucional devidamente formalizada pela CONTRATANTE.

5.2. A partir da notificação, deverá ser iniciado o processo de transição assistida, com planejamento conjunto entre as partes, de modo a assegurar a continuidade e a qualidade operacional dos serviços.

5.3. Nos termos do item 28 do Termo de Referência, que disciplina a “Transição da Operação dos Serviços”, e em especial do subitem 28.1, caberá à CONTRATADA apresentar Plano de Transferência de Tecnologia e Repasse de Conhecimento no prazo mínimo de 30 (trinta) dias antes do término do vínculo contratual, devendo, ainda, disponibilizar integralmente a base de dados gerada no âmbito da execução contratual, bem como prestar todos os esclarecimentos técnicos e operacionais necessários à adequada migração dos serviços.

5.4. A transição deverá garantir a continuidade ininterrupta dos serviços de comunicação e suporte aos profissionais vinculados ao Programa Médicos pelo Brasil e aos trabalhadores da Saúde Indígena, considerando o caráter estratégico dessas atividades para a fluidez da comunicação institucional e para o cumprimento das atribuições da AgSUS.

5.5. A extinção antecipada não afastará o pagamento dos serviços efetivamente prestados e ainda não remunerados até a data da efetiva extinção contratual.

## 6. CLÁUSULA SEXTA - DA RATIFICAÇÃO

6.1. Ficam mantidas e ratificadas as demais cláusulas e condições do Contrato nº 11/2024, naquilo que não conflitarem com o presente Termo Aditivo.

6.1.1. A assinatura deste Termo Aditivo não implica renúncia ao pedido de reajuste já apresentado pela CONTRATADA, que será analisado oportunamente, em procedimento próprio, nos termos da Cláusula Sétima do Contrato nº 11/2024.

6.2. E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, após ter sido lido juntamente com seu(s) anexo(s), o presente Termo Aditivo é assinado eletronicamente pelas partes.

Brasília/DF, na data da assinatura eletrônica.

### AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS - AgSUS

ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO  
Diretor-Presidente - Contratante

### ITS CUSTOMER SERVICE LTDA.

Representante Legal - Contratada



Documento assinado eletronicamente por **ITS CUSTOMER SERVICE LTDA registrado(a) civilmente como** [REDACTED], **Usuário Externo**, em 30/04/2026, às 17:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Andre Longo Araujo De Melo, Diretor(a) - Presidente**, em 30/04/2026, às 18:16, 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 **0391221** e o código CRC **CCC776A2**.