

COMUNICADO Nº 119/2026/CPA/UAC/DIOP

RESPOSTAS A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

PROCESSO: AGSUS.011115/2025-96

LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico SRP 90022/2026

OBJETO: Registro de Preços, em lote único, sob regime de empreitada por preço unitário e sob demanda, de solução integrada de Contact Center, contemplando a implantação, operação e manutenção de Central de Relacionamento Integrada Omnicanal, nos formatos ativo e receptivo. A solução tem por finalidade operacionalizar estratégias de atendimento, orientação, acolhimento e acompanhamento de serviços informativos e de registro e tratamento de demandas, abrangendo a gestão da força de trabalho do Sistema Único de Saúde (SUS), bem como demais públicos vinculados às políticas da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS, em articulação com o Ministério da Saúde.

I - INTRODUÇÃO

A Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS (AgSUS) recebeu, em 09/06/2026, pedido de esclarecimento formulado pela empresa **Contax S.A.** O pedido foi recebido tempestivamente e na forma estipulada no edital.

II - PERGUNTAS

1. Quando o contrato entrar em vigor, todos os segmentos de atendimento descritos no Termo de Referência serão implementados simultaneamente ou a implantação ocorrerá gradualmente, conforme a necessidade da Contratante?
2. Os "demais segmentos de atendimento" mencionados no Termo de Referência devem ser tratados apenas como uma estimativa de demanda futura e eventual, ou há expectativa de implantação imediata no início do contrato?

III - RESPOSTAS

1 - A implantação ocorrerá de forma gradual e progressiva, conforme a necessidade da CONTRATANTE. A contratação iniciará com 2 (dois) Segmentos de Atendimento. A implementação de novos segmentos dependerá de Ordem de Serviço específica, contendo escopo, público-alvo, volumetria estimada, memória de cálculo e parâmetros de execução, sempre dentro do limite global estimado de USAs e observada a disponibilidade orçamentária e financeira da CONTRATANTE (TR, itens 10.22, 10.25 e 10.26). Também a própria implantação da estrutura de cada segmento ocorre de forma progressiva durante o Período de Estabilização (item 10.12). O prazo máximo para implantação e início da operação é de 60 dias corridos da assinatura do contrato (item 23.4).

TR, item 3.3: "Inicialmente, a contratação abrangerá uma demanda já mapeada (...), estruturada em 2 (dois) segmentos de atendimento (...). Não obstante, o modelo contratual contempla (...) a possibilidade de crescimento orgânico da Central (...), por meio da ampliação gradual de novos segmentos de atendimento, a serem incorporados conforme a evolução das necessidades institucionais (...)."

TR, item 10.1: a contratação será executada, inicialmente, com base na demanda correspondente a 2 (dois) Segmentos, "sem prejuízo da inclusão, a qualquer tempo, de novos segmentos, conforme necessidades da CONTRATANTE (...)."

2 - Os "Demais Segmentos de Atendimento" constituem estimativa de demanda futura e eventual, não havendo expectativa de implantação imediata no início do contrato. Eles representam a capacidade global de expansão da Central e poderão ser implantados ao longo da execução, conforme as necessidades institucionais da CONTRATANTE e as diretrizes do Ministério da Saúde.

TR, item 10.22: "(...) a presente contratação poderá contemplar, ao longo de sua execução, a implantação de novos Segmentos de Atendimento, desde que vinculados às necessidades institucionais da CONTRATANTE e às diretrizes do Ministério da Saúde."

IV - CONCLUSÃO

As exigências constantes no edital permanecem inalteradas. Este esclarecimento será publicado no Portal de Compras do Governo Federal e no sítio eletrônico da AgSUS para ciência de todos os interessados.

**SARA MARILIA LOPES DE MOURA
PREGOEIRA**



Documento assinado eletronicamente por **Sara Marília Lopes de Moura, Pregoeiro(a)**, em 12/06/2026, às 10:30, 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, informando o código verificador **0520433** e o código CRC **C8E82904**.

Referência: Processo nº AGSUS.011115/2025-96

SEI nº 0520433