

COMUNICADO Nº 120/2026/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 **Central IT Tecnologia da Informação s/A**. O pedido foi recebido tempestivamente e na forma estipulada no edital.

II - PERGUNTAS

PERGUNTA 1 - As três tabelas de Estimativa de Ordem de Serviço do TR indicam: Segmento 1 (item 9.9) = 63.000 USAs; Segmento 2 (item 10.19) = 71.400 USAs; e Demais Segmentos (item 10.28) = 3.500.000 USAs, perfazendo 3.634.400 USAs mensais. O total contratual previsto nos itens 2.2 do Edital e 10.22 do TR, contudo, é de 4.549.128 USAs - valor superior em 914.728 USAs (aproximadamente 25%) à soma das tabelas. Considerando que o TR não apresenta tabela que reconcilie essa diferença, solicita-se esclarecer a origem do valor não detalhado e, caso se trate de eventual inconsistência no planejamento, a respectiva correção.

PERGUNTA 2 - A fim de afastar qualquer dúvida quanto à higidez do planejamento e assegurar a correta formação das propostas, solicita-se a disponibilização da memória de cálculo integral que conduz ao total de 4.549.128 USAs mensais, demonstrando a composição por segmento, tipo de atendimento, percentual de distribuição, esforço (minutos), fator de complexidade e fator de produtividade.

PERGUNTA 3 - O item 17.3 menciona universo de aproximadamente 1,2 milhão de usuários. Solicita-se confirmar se os 700.000 atendimentos mensais do item 10.28 derivam desse universo e, em caso positivo, qual a taxa de conversão de público em atendimentos adotada - uma vez que a proporção aparenta pressupor que mais da metade do público potencial geraria atendimento mensal, premissa que, a fim de evitar eventual superdimensionamento.

PERGUNTA 4 - Considerando que o dimensionamento da estrutura e a formação do valor unitário da USA (Anexo IV) dependem diretamente da volumetria estimada, e que 96% desse volume refere-se a segmentos futuros sem série histórica, solicita-se esclarecer:

a) qual o volume mensal de atendimentos e o mix por canal que a AgSUS considera como base inicial de operação (item 5.4);

b) de que forma fica assegurado o equilíbrio econômico-financeiro da proposta caso tais segmentos não se materializem no volume previsto.

1. Considerando a exigência de que a solução permita o armazenamento imutável dos dados de atendimento em rede blockchain permissionada, garantindo a integridade das informações e a transparência do processo, solicita-se esclarecer: A AgSUS disponibilizará e será responsável pelo fornecimento da infraestrutura e da plataforma blockchain permissionada necessária ao atendimento deste requisito, ou caberá à futura contratada prover integralmente a solução blockchain, incluindo licenciamento, infraestrutura, operação, governança da rede e demais componentes tecnológicos necessários à sua implementação e sustentação?

2. Solicita-se detalhar quais evidências serão exigidas durante a Prova de Conceito para comprovação do atendimento ao requisito 18.1, especialmente quanto à demonstração da imutabilidade dos registros, mecanismo de consenso, rastreabilidade das transações e auditoria dos dados armazenados.

3. Solicita-se esclarecer se serão aceitas soluções baseadas em tecnologias blockchain permissionadas de mercado, tais como Hyperledger Fabric, Hyperledger Besu, Quorum ou equivalentes, ou se existe tecnologia específica previamente definida pela AgSUS.

4. Existe exigência de hospedagem dos dados exclusivamente em território nacional ou será admitida a utilização de nuvens públicas internacionais desde que observados os requisitos da LGPD?

5. Qual o prazo de retenção exigido para gravações de voz, interações digitais, transcrições, logs e evidências de

atendimento? Favor informar a volumetria histórica estimada e o crescimento anual esperado.

6. A AgSUS disponibilizará acessos, integrações, bases de dados, APIs e demais recursos necessários à execução da PoC?

7. Existe necessidade de migração de dados históricos, registros de atendimento, bases de conhecimento, gravações, contatos ou integrações legadas? Em caso positivo, favor informar os volumes estimados.

8. Solicita-se informar quais sistemas corporativos da AgSUS e do Ministério da Saúde deverão ser integrados à solução, bem como se existem APIs documentadas, ambientes de homologação e documentação técnica disponível. 9. Os custos referentes a modelos de Inteligência Artificial Generativa, incluindo LLMs, APIs de inferência, processamento de linguagem natural e consumo transacional, deverão ser fornecidos pela Contratada ou serão disponibilizados pela AgSUS?

III - RESPOSTAS

1 - Não há inconsistência: a diferença decorre da distinção entre “quantidade de atividades” e “quantidade de USAs”. Os valores de 63.000, 71.400 e 3.500.000 correspondem ao VOLUME TOTAL de atividades mensais (coluna “Volume Total”), e não ao total de USAs. As USAs resultam da aplicação, sobre cada atividade, do esforço em minutos e dos Fatores de Complexidade e de Produtividade, conforme a equação do item 8.11 do Termo de Referência. Portanto, a comparação entre a soma de “volumes de atividades” (3.634.400) e o “total de USAs” (4.549.128) compara grandezas distintas. O parâmetro contratual de capacidade, expresso em USAs e utilizado para a formação de preços, é o de 4.549.128 USAs mensais (item 10.23).

2- A memória de cálculo consta da tabela do item 10.28 do Termo de Referência (“Estimativa de Ordem de Serviço Global”), que detalha, para os Demais Segmentos, a composição que conduz ao total de 4.549.128 USAs mensais, aplicando a equação do item 8.11: (Valor USA) x (Esforço) x (Fator Complexidade) x (Fator Produtividade). Os fundamentos da metodologia constam dos itens 8.9 a 8.14 (definição da USA, equação e fatores), 12.1 (Fatores de Complexidade por perfil), 12.2 e 12.3 (Fator de Produtividade 1,43 para síncrono receptivo e 1,00 para os demais). As memórias dos Segmentos 1 e 2 constam, igualmente, das tabelas dos itens 10.9 e 10.19.

3- O universo de aproximadamente 1,2 milhão de usuários (item 17.3) refere-se ao público potencial vinculado às políticas da SGTES e demais frentes da Agência, e serve de referência para a prontidão técnica, a escalabilidade e a capacidade de expansão da Central, sem vinculação a percentual fixo do público potencial (item 17.4).

O dimensionamento dos segmentos baseia-se em Capacidade Operacional Estimada, dada a inexistência de série histórica (itens 5.2, 10.7, 10.8, 10.15 e 10.21), e os volumes das tabelas (itens 10.9, 10.19 e 10.28) são estimativas referenciais de capacidade, e não compromisso de demanda (itens 3.5, 10.23 e 10.24). Por essa razão, eventual risco de superdimensionamento é mitigado pelo pagamento do faturamento mensal correspondente ao volume estimado de USAs mensais nos primeiros 90 (noventa) dias após a implantação da operação (itens 11.1 e 11.3 do TR).

4 - (a) A base inicial de operação corresponde aos Segmentos 1 e 2, cujos volumes mínimos estimados são de 90.281 USAs/mês (Segmento 1 - itens 10.9 e 10.11) e 102.319 USAs/mês (Segmento 2 - itens 10.18 e 10.19), totalizando 192.600 USAs/mês no início da operação. O mix por canal de cada segmento, para fins de planejamento, é o das respectivas tabelas: 25% teleatendimento receptivo humano (síncrono), 5% ativo humano, 50% e-mail (assíncrono), 10% IA e 10% chatbot (WhatsApp). A CONTRATADA deve comprovar, na assinatura do contrato, capacidade operacional compatível com a primeira Ordem de Serviço de cada segmento e com o Plano de Implantação (itens 10.11 e 10.18). Os Demais Segmentos (item 10.28) serão implantados gradualmente, mediante Ordem de Serviço específica, dentro do limite global de USAs (itens 10.22, 10.25 e 10.26).

(b) O equilíbrio econômico-financeiro é assegurado por: (i) faturamento garantido durante o Período de Estabilização de 90 dias de cada segmento, mecanismo destinado precisamente a mitigar o risco pré-contratual de sub ou superdimensionamento decorrente da ausência de série histórica (itens 11.1 a 11.5); (ii) compensação de esforço quando a volumetria real for inferior a 85% da VME (itens 9.5 a 9.8); (iii) reavaliações periódicas de até 60 dias do quantitativo de USAs (item 11.6); e (iv) repactuação/reajuste nos termos dos itens 57.1 a 57.12 do Termo de Referência. Ressalte-se que a remuneração incide somente sobre os serviços efetivamente acionados e executados (item 3.5), de modo que a não materialização de segmentos futuros não gera estrutura ociosa remunerada além das hipóteses de compensação acima.

1- Cabe integralmente à CONTRATADA prover a solução de armazenamento imutável em rede blockchain permissionada, incluindo licenciamento, infraestrutura, operação, governança da rede e todos os demais componentes tecnológicos necessários. O modelo de contratação é de plataforma em nuvem (SaaS), sendo de responsabilidade da CONTRATADA o provimento, a manutenção, a atualização e a disponibilidade de toda a infraestrutura tecnológica, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

TR, item 13.2, alínea “a”: “a plataforma deverá operar integralmente em nuvem (SaaS), sendo de responsabilidade da CONTRATADA o provimento, a manutenção, a atualização e a disponibilidade da infraestrutura tecnológica, sem ônus adicional à CONTRATANTE.”

TR, item 13.2, alínea “c”: “Não será admitida solução baseada em infraestrutura local (on-premises) ou que dependa de licenciamento adicional não previsto contratualmente.”

2- Os requisitos do grupo 18 do Anexo II (Caderno de PoC) constituem requisitos funcionais e serão avaliados por demonstração prática das funcionalidades, conforme metodologia geral do Caderno de PoC. A demonstração deverá evidenciar, no mínimo: (i) a gravação/registo imutável dos dados de atendimento (item 18.1); (ii) o mecanismo de consenso distribuído (item 18.2); (iii) o uso de smart contracts para automação (item 18.3); (iv) o controle de acesso e permissões de leitura/gravação (item 18.4); (v) a auditoria transparente com registro de todas as transações e alterações (item 18.5); e (vi) a rastreabilidade completa do atendimento, da criação à conclusão (item 18.8).

Conforme estabelecido no Anexo II, a presença de bug/defeito em funcionalidade que atenderia a determinado requisito caracteriza o seu não atendimento. Para ser classificada, a licitante deverá atender no mínimo 98% dos itens do Caderno de Testes, índice referido no item 15.10 do Termo de Referência. A equipe multidisciplinar da CONTRATANTE emitirá, em até 2 (dois) dias úteis, relatório indicando o parecer sobre cada requisito (Anexo II, preâmbulo, e TR, itens 15.1 a 15.5).

Observa-se que o Anexo II não detalha cenário de teste específico e individualizado para cada subitem do grupo 18; a comprovação dar-se-á pela demonstração das funcionalidades descritas nos itens 18.1 a 18.10, em conjunto com os mecanismos de rastreabilidade e auditoria já avaliados nos grupos 2 (Gravador de voz), 3 (Gestão estratégica/relatórios) e 19 (Gestão de Dados) do mesmo Caderno.

3 - O Termo de Referência e o Anexo II não definem nem impõem fabricante ou tecnologia específica de blockchain. O item 18.1 do Anexo II estabelece apenas o requisito funcional de “rede Blockchain permissionada”. Dessa forma, serão aceitas soluções baseadas em tecnologias de blockchain permissionada de mercado - tais como Hyperledger Fabric, Hyperledger Besu, Quorum ou equivalentes - desde que atendam integralmente aos requisitos funcionais dos itens 18.1 a 18.10 do Anexo II (armazenamento imutável, consenso distribuído, smart contracts, controle de acesso, auditoria transparente, integração via APIs REST seguras, criptografia avançada, rastreabilidade completa, armazenamento distribuído e redundante, e validação de documentos) e às exigências de segurança da informação e LGPD do Termo de Referência (itens 13.9, 16.10 e 35).

4 - Há exigência de soberania de dados, com armazenamento, processamento e tráfego de informações críticas exclusivamente em território nacional. Ainda que a solução opere em nuvem (SaaS), o requisito de soberania de dados (item 37.13) deve ser observado cumulativamente às demais exigências de segurança da informação e conformidade com a Lei nº 13.709/2018 - LGPD (TR, itens 13.9, 16.10, 35.9 a 35.14 e 45).

TR, item 37.13: “A CONTRATADA deverá garantir soberania de dados, assegurando que todo o armazenamento, processamento e tráfego de informações críticas, ocorram sempre em território nacional.”

5 - Quanto à confidencialidade e proteção de dados, o Edital estabelece, no item 16.1, a obrigação de sigilo e de tratamento em conformidade com a LGPD durante a vigência do contrato e pelo período adicional de 5 (cinco) anos após o seu término. Esse é o parâmetro temporal expresso nos instrumentos quanto à guarda e confidencialidade das informações.

O Termo de Referência exige, ademais, a gravação multicanal das interações com interlocutores identificáveis (Anexo II, item 2.1) e a guarda do histórico unificado das interações com rastreabilidade integral da jornada do usuário (TR, itens 13.4, 16.3 e 18.2.3), bem como, ao término do contrato, a transferência integral da base de dados em formatos abertos (JSON/CSV), sem ônus adicional (TR, itens 13.10, “c”, 16.12, 37.15 e 50.1).

Quanto à volumetria, registre-se que os Segmentos 1 e 2 e os demais segmentos não possuem série histórica consolidada, tratando-se de serviços inéditos dimensionados por Capacidade Operacional Estimada (TR, itens 5.2, 10.7, 10.8, 10.15 e 10.21). As estimativas de volumetria mensal de atividades constam das tabelas dos itens 10.9 (Segmento 1 - 63.000 atividades/mês), 10.19 (Segmento 2 - 71.400 atividades/mês) e 10.28 (Demais Segmentos - 3.500.000 atividades/mês), observando-se que a estimativa global de capacidade mensal é de 4.549.128 USAs (TR, item 10.23). Prevê-se ainda incremento de até 30% em períodos de sazonalidade (TR, item 17.6). Não há, no Termo de Referência, série histórica anual nem projeção de crescimento anual distinta dessas estimativas, devendo o dimensionamento do armazenamento ser realizado a partir desses parâmetros.

6 - A PoC será realizada no ambiente da CONTRATANTE e sem qualquer ônus para a Agência, sendo todos os custos com softwares, licenças e recursos técnicos de responsabilidade exclusiva da licitante (TR, itens 15.4 e 15.5). Não está prevista, para a fase de PoC, a disponibilização de integrações produtivas, APIs ou bases de dados reais de sistemas corporativos da AgSUS ou do Ministério da Saúde; o item 10.1 do Anexo II, inclusive, dispensa expressamente a demonstração da integração CTI real na PoC.

7 - O Termo de Referência atribui à CONTRATADA a responsabilidade de mapear fluxos, canais e estruturas de atendimento existentes sob gestão da CONTRATANTE, promover a sua integração à nova solução e assegurar a continuidade operacional, sem cobrança adicional (TR, itens 18.7.1, 18.8.1 e 14.7). Inclui-se aí a integração de caixas de e-mail e formulários online já utilizados (item 18.8.1) e de URAs/estruturas preexistentes, mediante estudo técnico e plano de integração (item 18.6.2).

O Termo de Referência não apresenta volumes consolidados de dados históricos a migrar, justamente porque os segmentos a implantar são inéditos e sem série histórica (itens 5.2, 10.7 e 10.15). O mapeamento dos eventuais acervos e fluxos legados integra a fase de Planejamento e Levantamento de Requisitos da implantação (item 14.6.1.1), ocasião em que serão dimensionados com a CONTRATANTE. Os acessos aos meios de comunicação atualmente utilizados serão disponibilizados à CONTRATADA conforme a necessidade (item 22.4).

8 - A solução deverá possuir APIs abertas e documentadas e capacidade de interoperabilidade com sistemas

institucionais da AgSUS, do Ministério da Saúde e de parceiros, observados os padrões do DATASUS e a Portaria GM/MS nº 2.073/2011 (TR, itens 7.2, “h”, 13.8 e 18.3, “i”).

O Termo de Referência cita, exemplificativamente, sistemas como e-Gestor, SEI, CNES (item 17.8, “b”), os canais Fala.BR e 136 (itens 7.1, “a”, e 13.3.1, “f”) e a integração com caixas de e-mail institucionais em ambiente Microsoft Exchange Online, com autenticação via OAuth 2.0, Microsoft Entra ID (Azure AD) e Microsoft Graph API (item 13.11). O Termo de Referência não disponibiliza, nesta fase, catálogo fechado de APIs documentadas nem ambientes de homologação dos sistemas a integrar. As diretrizes de jornada do usuário, identidade verbal e arquitetura dos fluxos serão fornecidas pela AgSUS, em parceria com o Ministério da Saúde, com base no produto de consultoria já contratada por aquele Ministério, cabendo à CONTRATADA a transposição e parametrização na plataforma (itens 23.2 e 23.3). A solução deverá, ainda, estar preparada para absorver requisitos adicionais de integração e governança que venham a ser formalmente estabelecidos pelo DATASUS (itens 13.11 e 13.12).

9 - Tais custos são de responsabilidade integral da CONTRATADA. A solução de IA, incluindo IA generativa, integra o escopo obrigatório da plataforma (TR, itens 7.2, “b”, 13.5, 16.7, 18.3, “e”, e Anexo II, itens 4.10, 6.14 a 6.17, 7.1 e seguintes). Como a plataforma é fornecida em modelo SaaS, com infraestrutura, manutenção, atualização e disponibilidade por conta da CONTRATADA e sem ônus adicional à CONTRATANTE (itens 13.2, “a”, e 16.2), os custos com modelos, APIs de inferência, processamento de linguagem natural e consumo transacional deverão estar contemplados na composição do valor unitário da USA.

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.

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

SARA MARILIA LOPES DE MOURA
PREGOEIRA



Documento assinado eletronicamente por **Sara Marília Lopes de Moura, Pregoeiro(a)**, em 12/06/2026, às 10:31, 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 **0520513** e o código CRC **410EAC81**.