

## ATA

Processo nº AGSUS.008581/2026-75

### ATA DA AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 01/2026

**Objeto: Contratação de pessoas jurídicas interessadas em prestar serviços de atendimentos remotos em Saúde Mental, por meio de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs), como dispositivo nacional de cuidado psicossocial, tanto no Eixo I - Saúde Mental das Mulheres, quanto no Eixo II - Saúde Mental de Pessoas com Problemas Relacionados a Jogos e Apostas.**

Aos vinte e dois dias do mês de abril de dois mil e vinte e seis, às 14h00 (horário de Brasília), foi realizada, por meio remoto, na plataforma Google Meet, com transmissão ao vivo pelo canal oficial da AgSUS no YouTube, a Audiência Pública nº 01/2026, promovida pela Agência Brasileira de Apoio à Gestão do Sistema Único de Saúde - AgSUS, nos termos do Edital nº 01/2026 (0380712).

A audiência teve por objetivo promover o diálogo com o mercado e a sociedade, visando à coleta de contribuições técnicas e comerciais para subsidiar a estruturação de futura contratação de pessoas jurídicas especializadas na prestação de serviços de teleatendimento em saúde mental, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), por meio de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs), contemplando os seguintes eixos:

I - Saúde Mental das Mulheres;

II - Saúde Mental de Pessoas com Problemas Relacionados a Jogos e Apostas.

A sessão foi conduzida por representantes da AgSUS, com participação de equipe técnica e representantes do Ministério da Saúde, além de diversos participantes do setor privado, profissionais e interessados, conforme lista de presença registrada na plataforma.

Registra-se que a íntegra da Audiência Pública foi gravada e encontra-se disponível para acesso público por meio da plataforma YouTube, no seguinte endereço eletrônico: <https://www.youtube.com/live/zFbFiZm9h2g>  
[Audiência Pública - Saúde Mental Digital \(AgSUS\)](https://www.youtube.com/live/zFbFiZm9h2g)

## 1. COMPOSIÇÃO DA MESA E APRESENTAÇÕES INICIAIS

A audiência contou com a participação de representantes da AgSUS e do Ministério da Saúde, responsáveis pela condução dos trabalhos e apresentação técnica do objeto.

Compuseram a mesa da Audiência Pública o Sr. Taciano Florentino da Silva, na qualidade de Gestor Executivo de Aquisições e Contratos, bem como a equipe técnica da instituição, representada pela Sra. Caroline Castanho Duarte, na qualidade de Gestora Executiva de Atenção Primária à Saúde.

Registrou-se, ainda, a participação do Ministério da Saúde, por meio de representantes de três Secretarias diretamente envolvidas na complexidade do novo serviço, quais sejam: Secretaria de Atenção Primária à Saúde, Secretaria de Saúde Digital e Secretaria de Atenção Especializada à Saúde, que acompanharam a audiência e prestaram apoio aos esclarecimentos técnicos, com destaque para o Sr. Marcelo Kimati, Diretor do Departamento de Saúde Mental, Álcool e Outras Drogas e Sr. João Pedro Braga Felix, Diretor do Departamento de Saúde Digital e Inovação.

Inicialmente, o Sr. Taciano apresentou-se aos participantes e realizou uma contextualização geral acerca do programa, abordando, de forma macro, a iniciativa que fundamenta a futura contratação.

Na oportunidade, explicou a dinâmica de realização da audiência pública, informando que os interessados que solicitaram inscrição para participação por meio da plataforma Google Meet poderiam formular seus esclarecimentos diretamente pelo chat da referida ferramenta, ao passo que aqueles que não realizaram inscrição prévia poderiam acompanhar a transmissão pelo YouTube, bem como encaminhar suas considerações por meio daquele canal.

Esclareceu, ainda, que a dinâmica do evento se daria com uma apresentação inicial do serviço a ser contratado pela AgSUS, seguida de exposição técnica detalhada, e, posteriormente, abertura para perguntas,

considerações e manifestações dos participantes.

Ressaltou que, conforme previsto no Edital, as comunicações ocorreriam de forma escrita, mediante registro no chat, sendo que, à medida que os questionamentos fossem apresentados, seriam prestados os devidos esclarecimentos.

Destacou também que, caso necessário, poderia ser facultada a manifestação oral para complementação ou melhor elucidação dos pontos levantados.

Por fim, informou que os esclarecimentos de cunho técnico que não pudessem ser respondidos de imediato, ou que demandassem análise mais aprofundada, seriam devidamente avaliados e posteriormente respondidos, garantindo-se a transparência do processo.

Ainda nas falas iniciais, foi destacado que a AgSUS atuará como executora da contratação, enquanto o Ministério da Saúde figura como demandante da política pública, ressaltando o caráter estratégico e inovador da iniciativa, voltada à ampliação do acesso ao cuidado em saúde mental no âmbito do Sistema Único de Saúde.

Na sequência, foi passada a palavra à Sra. Caroline, enfermeira e representante da área técnica responsável pela condução da apresentação do projeto, a qual realizou a exposição breve e inicial acerca do objeto da futura contratação.

Na oportunidade, o Sr. Marcelo Kimati ressaltou a relevância do projeto para o fortalecimento da rede de atenção psicossocial, destacando seu potencial impacto em âmbito nacional, bem como a importância da participação do mercado na qualificação da futura contratação.

Durante a realização da audiência pública, foram disponibilizados, tanto no chat da plataforma Google Meet quanto no chat da transmissão pelo YouTube, os links para acesso aos Termos de Referência, objetos da audiência (<https://agenciasus.org.br/transparencia/edital-01-2026/>), que já haviam sido publicizados no Portal da Transparência da Agência, com vistas a subsidiar a compreensão dos participantes. Na oportunidade, também foi disponibilizada lista de presença, sendo solicitado aos participantes que ingressaram via Google Meet, previamente inscritos, o seu preenchimento, para fins de controle e mapeamento do evento.

## **2. APRESENTAÇÃO TÉCNICA DO OBJETO**

Dando continuidade à audiência, teve início a apresentação técnica do objeto da futura contratação, conduzida pela Sra. Caroline Castanho Duarte, a qual destacou que o projeto possui caráter transversal, envolvendo diferentes áreas, notadamente saúde digital, saúde mental e o Sistema Único de Saúde (SUS), além de se estruturar com base na lógica de demanda espontânea.

Como diferencial relevante, foi apontado que, diferentemente de modelos tradicionais de contratação praticados no mercado, usualmente voltados a públicos fechados, como empregados de empresas ou beneficiários específicos, o serviço em questão destina-se a usuários do SUS, caracterizando-se, portanto, como uma política pública de acesso amplo.

Nesse contexto, enfatizou-se que o público-alvo não se restringe a grupos previamente delimitados, tratando-se de uma população aberta, composta por usuárias e usuários do SUS que venham a demandar espontaneamente o serviço.

No tocante à operacionalização, destacou-se que a execução do serviço está diretamente condicionada ao uso de plataforma tecnológica adequada, constituindo um dos pilares estruturantes da proposta. Nesse sentido, ressaltou-se a necessidade de utilização de soluções digitais que permitam o agendamento, a remarcação e o cancelamento de atendimentos, a realização de consultas por vídeo, bem como o registro das informações em prontuário eletrônico.

Foi enfatizada a importância da integração dessas informações com os sistemas do SUS, de modo a garantir a continuidade do cuidado e a adequada inserção do usuário na rede assistencial. Nessa perspectiva, o teleatendimento não se esgota em si mesmo, devendo funcionar como porta de entrada e instrumento de articulação com os demais pontos de atenção à saúde.

Também foram mencionados os requisitos legais e normativos aplicáveis, com destaque para a observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), à legislação específica de telessaúde e às normativas dos conselhos profissionais competentes, especialmente no que se refere à atuação em saúde mental.

Ainda nesse contexto, ressaltou-se a necessidade de interoperabilidade entre os sistemas utilizados pelas futuras contratadas e as bases nacionais de dados em saúde, assegurando o compartilhamento seguro, estruturado e em tempo real das informações, em conformidade com os padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

No que se refere ao fluxo assistencial, esclareceu-se que, no caso do atendimento voltado às mulheres em situação de violência e vulnerabilidade, está prevista a realização de uma primeira sessão com profissional de psicologia, responsável pela avaliação inicial, identificação de riscos e definição de plano terapêutico individualizado. A partir dessa avaliação, poderão ser realizadas sessões subsequentes de acompanhamento, em quantidade variável, conforme a evolução clínica da usuária.

Destacou-se, ainda, a previsão de mecanismos de triagem prévia, com o objetivo de identificar situações de maior gravidade ou risco iminente, possibilitando o adequado encaminhamento para serviços presenciais de urgência ou emergência, quando necessário.

Informou-se que o modelo prevê, ao final do ciclo de atendimentos, a realização de avaliação conclusiva, com possibilidade de encaminhamento do usuário para continuidade do cuidado na rede de atenção à saúde, assegurando a integração com os serviços territoriais do SUS.

No que se refere ao atendimento de pessoas com problemas relacionados a jogos e apostas, foi apresentado modelo semelhante, estruturado em ciclos de atendimentos, com previsão de acompanhamento contínuo e avaliação periódica, podendo envolver, conforme o caso, abordagem multidisciplinar.

Por fim, destacou-se que todo o fluxo assistencial será apoiado por sistemas digitais integrados, desde o acesso inicial pelo aplicativo do SUS até o encaminhamento para as plataformas das empresas contratadas, garantindo a organização da demanda, a regulação do acesso e o monitoramento dos atendimentos realizados.

### 3. DOS QUESTIONAMENTOS E ESCLARECIMENTOS

Encerrada a apresentação técnica, foi aberta a etapa destinada à formulação de questionamentos, manifestações e contribuições pelos participantes, conforme previamente informado na dinâmica da audiência.

Os questionamentos foram encaminhados, em sua maioria, por meio do chat da plataforma, sendo devidamente registrados e respondidos pela equipe técnica da AgSUS, com apoio dos representantes do Ministério da Saúde, à medida em que eram apresentados.

Registra-se que as manifestações apresentadas tiveram por objetivo esclarecer aspectos técnicos, operacionais e jurídicos relacionados à futura contratação, contribuindo para o aprimoramento do Termo de Referência e da modelagem do certame.

Na sequência, apresentam-se os principais questionamentos e respectivos esclarecimentos:

**Questionamento:** Foi questionado se já há edital publicado para a contratação.

**Esclarecimento:** Foi informado que, até o momento, encontra-se publicado apenas o edital de chamamento para a audiência pública, sendo que o edital do futuro processo licitatório ainda será elaborado, considerando as contribuições colhidas durante a audiência.

**Questionamento:** Foi questionado se não haverá credenciamento para profissionais da psicologia que atuem de forma autônoma.

**Esclarecimento:** Foi esclarecido que a contratação será realizada exclusivamente com pessoas jurídicas, não se tratando de processo de credenciamento de profissionais autônomos.

**Questionamento:** Foram apresentadas dúvidas quanto à exigência de volume mínimo de atendimentos e à capacidade operacional das empresas.

**Esclarecimento:** Foi informado que os requisitos de capacidade técnica visam assegurar a execução adequada do objeto, considerando a escala nacional do projeto. Destacou-se que a intenção é garantir qualidade e evitar desassistência, sem prejuízo de eventual reavaliação dos parâmetros à luz das contribuições recebidas.

**Questionamento:** Indagou-se sobre a previsão de valores unitários dos atendimentos.

**Esclarecimento:** Foi esclarecido que os valores ainda estão em fase de estudo e consolidação interna, sendo posteriormente definidos e divulgados no edital do certame.

**Questionamento:** Questionou-se acerca da possibilidade de utilização de plataformas como Google Meet, Zoom ou similares para realização dos atendimentos.

**Esclarecimento:** Foi informado que as plataformas deverão ser específicas para atendimento em saúde, atendendo aos requisitos técnicos previstos no Termo de Referência, especialmente quanto à integração com prontuário eletrônico, segurança da informação e rastreabilidade dos atendimentos.

**Questionamento:** Foi levantada dúvida quanto à exigência de certificação SBIS nível 3 e sua obrigatoriedade.

**Esclarecimento:** Foi esclarecido que os requisitos tecnológicos estão alinhados às diretrizes de interoperabilidade e segurança da informação estabelecidas no âmbito do Ministério da Saúde, incluindo a necessidade de aderência a padrões nacionais e à legislação vigente, especialmente no que se refere à proteção de dados.

**Questionamento:** Foram apresentados esclarecimentos quanto à comprovação de experiência dos profissionais, especialmente no atendimento a públicos em situação de vulnerabilidade.

**Esclarecimento:** Foi informado que a exigência de experiência ou formação específica visa garantir a qualidade do atendimento, podendo ser estruturada por meio de critérios mínimos e complementada por trilhas formativas obrigatórias a serem ofertadas no âmbito do projeto.

**Questionamento:** Indagou-se sobre a possibilidade de participação de entidades estruturadas em modelos societários específicos, como sociedades em conta de participação.

**Esclarecimento:** Foi esclarecido que a participação está condicionada à constituição de pessoa jurídica apta à contratação, não havendo, em princípio, impedimento quanto ao modelo societário, desde que atendidos os requisitos legais e editalícios.

**Questionamento:** Foram levantadas dúvidas quanto à vedação à subcontratação e à utilização de profissionais contratados como pessoa jurídica pelas plataformas.

**Esclarecimento:** Foi esclarecido que a vedação à subcontratação deverá ser observada, estando o tema em análise para definição de critérios que assegurem a qualidade do serviço, a adequada vinculação dos profissionais e evitem a precarização das relações de trabalho.

**Questionamento:** Questionou-se se haverá previsão de múltiplas empresas por lote, como forma de mitigar riscos operacionais.

**Esclarecimento:** Foi informado que a modelagem contempla a possibilidade de distribuição da demanda e mecanismos para garantir a continuidade da prestação dos serviços, incluindo eventual formação de cadastro de reserva.

**Questionamento:** Indagou-se acerca da disponibilização de protocolos clínicos e plano terapêutico padronizado.

**Esclarecimento:** Foi esclarecido que tais instrumentos estão em desenvolvimento pelo Ministério da Saúde, com base em experiências piloto, e poderão subsidiar a padronização do atendimento no âmbito da contratação.

**Questionamento:** Foram apresentadas manifestações quanto ao modelo de contratação dos profissionais, especialmente no que se refere à predominância de vínculos como pessoa jurídica no mercado.

**Esclarecimento:** Foi destacado que há preocupação institucional quanto à qualidade do vínculo de trabalho e à continuidade do cuidado, estando em análise a possibilidade de estabelecimento de critérios mínimos relacionados à

forma de contratação dos profissionais.

#### 4. ENCERRAMENTO

Nada mais havendo a tratar, foi reiterado que a Audiência Pública cumpriu seu objetivo de promover o diálogo com o mercado e a sociedade, bem como de coletar contribuições técnicas e operacionais para o aprimoramento do Termo de Referência e da modelagem da futura contratação.

Registrou-se que as manifestações apresentadas serão analisadas pelas equipes técnicas da AgSUS e do Ministério da Saúde, podendo subsidiar eventuais ajustes na estruturação do certame, de modo a assegurar maior aderência às condições de mercado, viabilidade operacional e qualidade na prestação dos serviços.

Destacou-se, ainda, que eventuais esclarecimentos não integralmente respondidos durante a sessão, em razão da necessidade de análise técnica mais aprofundada, serão tratados posteriormente, com a devida transparência, conforme previsto no edital.

Por fim, foi agradecida a participação de todos os presentes, reforçando-se a importância da colaboração dos diversos atores envolvidos para o êxito da iniciativa, sendo a sessão oficialmente encerrada.

E, para constar, a presente ata, será disponibilizada no portal da AgSUS, nos termos do edital.

**Daniela dos Santos Almeida**  
Coordenadora de Contratações de Serviços



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Dos Santos Almeida, Coordenador(a) de Contratações e Serviços**, em 23/04/2026, às 23:32, 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 **0405192** e o código CRC **0A016CD9**.