

COMUNICADO N° 124/2026/CCS/UAC/DIOP

Processo nº AGSUS.008581/2026-75

**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.**

## 1. CONTEXTUALIZAÇÃO E OBJETIVO

1.1. Apresentar esclarecimentos técnicos às contribuições encaminhadas por participantes da Audiência Pública nº 01/2026 e aos Termos de Referência de Saúde Mental das Mulheres e de Jogos e Apostas.

1.2. 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), conforme relatado na ata da audiência 0405192.

1.3. Na ocasião, após a explanação das condições das futuras contratações, foi aberta a oportunidade para que os interessados encaminhassem suas contribuições técnicas e questionamentos, nos termos da dinâmica previamente estabelecida. Em decorrência, foram recebidas manifestações da Casa dos Insights (ID SEI nº 0401663), da Somente S.A. (ID SEI nº 0405057), bem como do Conselho Federal de Psicologia - CFP (ID SEI nº 0403387), conforme registros constantes nos autos.

1.4. As contribuições foram recebidas pela Unidade de Aquisições e Contratos (UAC) e, posteriormente, encaminhadas à unidade técnica responsável pela futura contratação, Unidade de Atenção Primária à Saúde (UAPS), para análise e elaboração dos esclarecimentos.

1.5. Nesse contexto, as manifestações foram devidamente analisadas e respondidas sob os aspectos técnico, assistencial e jurídico, conforme apresentados a seguir.

## 2. ESCLARECIMENTOS ÀS CONTRIBUIÇÕES TÉCNICAS ENCAMINHADAS PELA EMPRESA CASA DOS INSIGHTS (ID SEI nº 0401663)

2.1. **Pergunta 1:** "Distribuição de Lotes (Item 7.3 e 7.7): Sugerimos a revisão do critério de adjudicação única por lote. Considerando a alta complexidade e a volumetria estimada no Item 3.5, a habilitação de mais de uma empresa credenciada por lote mitigaria o risco de desassistência por questões operacionais. Propomos a manutenção de empresas qualificadas como "backup", garantindo a continuidade do serviço e a segurança das usuárias caso a licitante principal enfrente limitações técnicas ou logísticas inesperadas."

**Resposta:** A sugestão apresentada será considerada no âmbito do processo de avaliação da modelagem da contratação, especialmente quanto à possibilidade de adoção de mecanismos que ampliem a resiliência operacional, a exemplo do credenciamento de mais de uma empresa por lote, em caráter de contingência ("backup").

Destaca-se, contudo, que a modelagem atualmente prevista no Termo de Referência já contempla estratégias de mitigação de riscos operacionais, por meio da divisão da execução em 5 (cinco) lotes regionais. Tal abordagem busca evitar a concentração da demanda em um único prestador, bem como assegurar a continuidade dos serviços e conferir maior eficiência à gestão e à fiscalização contratual.

2.2. **Pergunta 2:** "Certificação SBIS (Item 5.5.2): Questionamos a obrigatoriedade da certificação SBIS Nível 3 NGS2, uma vez que este não é um requisito expressamente exigido pela Lei da Telessaúde (Lei nº 14.519/2022), pela LGPD, ou pelas resoluções vigentes dos conselhos profissionais (CFM e CFP). Ressaltamos que tal exigência impõe uma barreira de entrada excessiva, visto que apenas um número extremamente restrito de empresas no país detém essa certificação, o que pode comprometer a competitividade do certame e a seleção da melhor proposta técnica."

**Resposta:** Em atenção ao questionamento apresentado acerca da exigência de Certificação SBIS Nível 3 NGS2, constante no Item 5.5.2, informa-se que o referido requisito encontra-se em processo de reavaliação técnica e administrativa, à luz das contribuições recebidas. A análise considera, dentre outros aspectos, a aderência às normativas vigentes, a pertinência técnica da exigência e seus impactos sobre a competitividade do certame, com vistas a assegurar a ampla participação de potenciais fornecedores qualificados e a obtenção da proposta mais vantajosa.

Eventuais ajustes no Termo de Referência poderão ser realizados, caso identificada a necessidade no decorrer da análise.

**2.3. Pergunta 3:** "Comprovação de Capacidade Técnica (Item 9.6): Solicitamos esclarecimento se o requisito de comprovação de execução de, no mínimo, 100.000 atendimentos mensais possui caráter estritamente desclassificatório. Entendemos que a clareza sobre a natureza eliminatória deste item é fundamental para a composição de parcerias e consórcios que visem atender à demanda da AgSUS com excelência."

**Resposta:** O requisito de habilitação técnica será objeto de reavaliação pela área competente, à luz das contribuições recebidas, com vistas a verificar sua adequação, proporcionalidade e eventual necessidade de ajustes, sem prejuízo da garantia da capacidade operacional exigida para a execução do objeto.

Quanto à participação em consórcios, informa-se que o Termo de Referência não a veda expressamente, devendo sua admissibilidade observar integralmente as disposições do edital da contratação a ser oportunamente publicado. Ademais, encontra-se prevista a possibilidade de comprovação da capacidade técnica por meio do somatório de contratos executados concomitantemente, o que confere maior flexibilidade para atendimento ao requisito.

**2.4. Pergunta 4:** "Qualificação Econômico-Financeira (Item 9.4 seção b): Gostaríamos de confirmar se o requisito de Patrimônio Líquido ou Capital Social de 3% do valor estimado do lote possui natureza desclassificatória. Esta definição é crucial para o planejamento estratégico e a conformidade das empresas interessadas perante as exigências de habilitação."

**Resposta:** Sim. Trata-se de requisito de habilitação econômico-financeira, de caráter obrigatório, a ser observado como condição para participação no certame, com a finalidade de assegurar a capacidade da empresa em suportar a execução contratual, nos termos a serem estabelecidos no edital a ser oportunamente publicado, bem como em conformidade com o Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS.

**2.5. Pergunta 5:** "Padronização Clínica e Protocolos de Segurança (Item 5.3.8 e 5.3.9): Propomos que a AgSUS disponibilize o plano terapêutico e os protocolos de manejo de crise validados durante o projeto piloto, conforme mencionado na estrutura de governança do serviço. A utilização desses modelos já testados como base para a padronização clínica em todos os lotes- respeitando as devidas particularidades regionais- assegura a uniformidade do cuidado e a segurança jurídica das profissionais envolvidas na operação."

**Resposta:** A disponibilização de plano terapêutico ou de protocolos padronizados previamente definidos pelo Ministério da Saúde será avaliada em momento oportuno, no âmbito da estruturação e consolidação do modelo assistencial. Compete à CONTRATADA elaborar e apresentar seus próprios protocolos clínicos e operacionais, os quais deverão estar alinhados às diretrizes do Ministério da Saúde, às normativas vigentes e às evidências científicas, sendo objeto de avaliação no processo de contratação.

Ademais, os protocolos clínicos, de manejo de crise e modelos de plano terapêutico poderão ser contemplados em materiais, notas técnicas, linhas de cuidado e manuais a serem elaborados pelo Ministério da Saúde, com base em experiências na Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e em projetos-piloto, pactuados no âmbito tripartite, os quais deverão orientar a prestação dos serviços pelas empresas contratadas.

### **3. ESCLARECIMENTOS ÀS CONTRIBUIÇÕES TÉCNICAS ENCAMINHADAS PELA EMPRESA SOMENTE S.A. (ID SEI nº 0405057)**

#### **3.1. Consta da manifestação apresentada pela empresa a seguinte contribuição, transcrita na íntegra:**

"A realização de um certame dividido em cinco lotes regionais resultaria, potencialmente, na contratação de cinco empresas distintas. Tal cenário seria extremamente prejudicial à eficiência da gestão pública, pois implicaria:

Múltiplas plataformas de acesso: Os usuários de diferentes regiões teriam experiências distintas para acessar o mesmo serviço, gerando confusão e dificultando a adesão.

Diversidade de "modos operandi": Cada empresa seguiria seus próprios protocolos, o que impediria a padronização e a isonomia no atendimento em nível nacional.

Complexidade na gestão contratual: A Administração Pública teria que gerenciar cinco contratos diferentes, com cinco interlocutores, cinco modelos de faturamento e cinco processos de fiscalização distintos, multiplicando o custo administrativo e a complexidade operacional.

Diante do exposto, este parecer técnico recomenda:

A inclusão de exigência de capacidade técnica mínima de 100.000 atendimentos/mês, devidamente justificada no processo administrativo, como forma de assegurar a aptidão da contratada para a execução do serviço em escala;

A realização da licitação em lote único com abrangência nacional, por ser a medida que melhor atende ao princípio da eficiência, garantindo a padronização do serviço, a economia de escala e a otimização da gestão do contrato."

**3.2. Resposta:** Em análise à contribuição apresentada, informa-se que os apontamentos serão considerados no âmbito do processo de revisão dos Termos de Referência, à luz das diretrizes institucionais da AgSUS e do disposto em seu Regulamento Próprio de Compras e Contratações. A modelagem da contratação, incluindo a eventual divisão em lotes e os critérios de habilitação técnica, será avaliada quanto à sua adequação, observados os princípios da eficiência, economicidade, proporcionalidade, competitividade e gestão de riscos, podendo ensejar eventuais ajustes, conforme o andamento das análises técnicas.

Registra-se, ainda, que os parâmetros relacionados à capacidade técnico-operacional serão analisados quanto à sua proporcionalidade e compatibilidade com o objeto da contratação, sendo as contribuições recebidas consideradas de forma integrada às demais manifestações apresentadas no âmbito da Audiência Pública nº 01/2026, não implicando, neste momento, alteração automática da modelagem adotada.

A modelagem constante dos Termos de Referência permanece em processo contínuo de avaliação, em etapa prévia à publicação do edital, podendo ser aprimorada conforme os resultados das análises técnicas e institucionais realizadas pelas áreas competentes, observada a autonomia administrativa e gerencial da AgSUS.

#### **4. ESCLARECIMENTOS ÀS CONTRIBUIÇÕES TÉCNICAS ENCAMINHADAS PELO CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (ID SEI nº 0403387)**

4.1. **Pergunta 1:** "Embora haja previsão de atendimento remoto contínuo, não se identifica detalhamento operacional do fluxo em situações de crise. Quais são os protocolos específicos para risco iminente de suicídio ou violência grave e como será formalizado o acionamento da rede local de atenção psicossocial no território da usuária?"

**Resposta:**

Os Termos de Referência estabelecem que a CONTRATADA deverá dispor de protocolos clínicos e operacionais específicos para o manejo de situações de crise, incluindo risco iminente de suicídio, violência e agravamento do quadro clínico. Tais protocolos deverão contemplar, entre outros aspectos, classificação de risco, escuta qualificada, intervenções imediatas, registro adequado e encaminhamento responsável, devendo estar alinhados às diretrizes do Ministério da Saúde, às normativas da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e às evidências científicas vigentes.

Ademais, os itens 5.3.9 e 5.3.10 do Termo de Referência já preveem a obrigatoriedade de protocolos formais para manejo de crise, incluindo a elaboração de plano de segurança, interrupção segura da sessão, registro técnico e acionamento da rede de atenção à saúde, da rede de proteção social e dos serviços de urgência e emergência, quando aplicável.

Os protocolos clínicos e operacionais serão objeto de validação no processo de contratação, podendo, ainda, ser complementados por materiais técnicos, notas e diretrizes do Ministério da Saúde. Nesse contexto, entende-se que o Termo de Referência contempla a matéria, sem prejuízo de eventuais ajustes que possam ser realizados no âmbito das análises técnicas em curso.

4.5. **Pergunta 2:** "Os Termos estabelecem metas de disponibilidade e níveis de serviço, porém não detalham parâmetros clínicos mínimos. Haverá definição de tempo médio de sessão, intervalo entre atendimentos e limite máximo diário por profissional, a fim de assegurar qualidade assistencial e evitar sobrecarga?"

**Resposta:** Os Termos de Referência estabelecem a duração média de 45 (quarenta e cinco) minutos por consulta, não fixando, neste momento, parâmetros rígidos quanto a intervalos entre atendimentos ou limite máximo diário por profissional.

Tal diretriz está alinhada ao princípio da autonomia técnica e à necessidade de flexibilidade operacional, cabendo à CONTRATADA dimensionar sua força de trabalho de forma a assegurar a qualidade assistencial, a segurança do cuidado e a observância às boas práticas profissionais, em conformidade com as normativas dos conselhos profissionais e diretrizes do SUS.

Ressalta-se que a definição de parâmetros mais detalhados será analisada no âmbito das avaliações técnicas em curso, considerando a necessidade de equilibrar padronização assistencial e adaptabilidade do serviço aos diferentes contextos regionais e operacionais, podendo ensejar eventuais ajustes na modelagem adotada.

4.9. **Pergunta 3:** "Está prevista integração ao prontuário eletrônico nacional, contudo não se identifica descrição sobre segregação de acesso às evoluções psicológicas. Como será garantido que informações sensíveis de natureza psicológica tenham acesso restrito a profissionais habilitados, preservando o sigilo ético?"

**Resposta:** Os Termos de Referência estabelecem que a solução tecnológica deverá observar integral conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e com os padrões da Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS), contemplando os requisitos de segurança da informação aplicáveis ao tratamento de dados em saúde. Nesse sentido, a solução de Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) deverá assegurar a proteção de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, por meio da implementação de mecanismos de segurança, controle de acesso, autenticação, registro de logs e rastreabilidade das operações realizadas.

Adicionalmente, deverá adotar modelo de informação estruturado e padronizado, compatível com os padrões nacionais de interoperabilidade, de modo a viabilizar a integração com a RNDS, permitindo o envio, a consulta e a atualização de dados de forma segura, íntegra e auditável, contribuindo para a continuidade do cuidado em saúde e para a adequada alimentação dos sistemas oficiais do Ministério da Saúde.

Nesse contexto, deverão ser implementados mecanismos de controle de acesso, autenticação, rastreabilidade, auditoria e segregação de perfis, de modo a assegurar que dados sensíveis, especialmente de natureza psicológica, sejam acessados exclusivamente por profissionais habilitados, em conformidade com o sigilo ético e profissional.

Os requisitos relacionados à segurança da informação e à governança de dados encontram-se contemplados no Termo de Referência, podendo ser objeto de detalhamento ou ajustes no âmbito das análises técnicas em curso, de modo a assegurar a adequada proteção das informações sensíveis.

3.13. **Pergunta 4:** "No Eixo II, há menção à capacitação obrigatória, porém sem detalhamento do conteúdo específico voltado às dinâmicas contemporâneas das apostas digitais. Poderia ser explicitado o escopo formativo exigido antes do início dos atendimentos?"

**Resposta:** Os Termos de Referência preveem a obrigatoriedade de capacitação das equipes, devendo abranger conteúdos relacionados à saúde mental, acolhimento de populações vulneráveis, manejo clínico e especificidades do atendimento remoto.

Especificamente quanto à temática de jogos e apostas, o item 5.4.9 prevê o curso "Jogos de Aposta: Cuidado na Rede de Atenção Psicossocial - RAPS", com carga horária de 45 horas, na modalidade de ensino a distância, voltado à qualificação sobre comportamentos aditivos, impactos psicossociais e estratégias de cuidado.

Ademais, o item 12.11 estabelece a possibilidade de avaliação periódica de conhecimento dos profissionais, a ser solicitada pela CONTRATANTE, com vistas a verificar a aderência às diretrizes assistenciais e à execução contratual.

Considerando os dispositivos já previstos, entende-se que o Termo de Referência contempla o escopo formativo mínimo, podendo ser objeto de aprimoramentos no âmbito das análises técnicas em curso.

No conjunto, as manifestações do CFP foram analisadas à luz das normativas vigentes e da modelagem assistencial adotada, contribuindo para o aprimoramento do instrumento, não se identificando, neste momento, elementos que comprometam a segurança, a qualidade ou a conformidade jurídica do objeto.

Registra-se que eventuais ajustes, inclusive de natureza redacional, poderão ser promovidos no Termo de Referência, com vistas a conferir maior clareza e aperfeiçoamento do instrumento.

## 5. CONCLUSÃO

Por fim, registra-se que as contribuições recebidas serão consideradas de forma conjunta com as demais manifestações apresentadas, com vistas ao aprimoramento do processo de contratação e ao aperfeiçoamento dos instrumentos técnicos que o instruem.

Reitera-se o compromisso desta Agência com a transparência, a participação social e a busca contínua pela melhoria dos serviços a serem ofertados à população.

Brasília, na data da assinatura digital.

**DANIELA DOS SANTOS ALMEIDA**  
Coordenadora de Contratações de Serviços  
UAC/DIOP



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Dos Santos Almeida, Coordenador(a) de Contratações e Serviços**, em 24/04/2026, às 18:44, 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 **0410740** e o código CRC **B7057304**.