



## **Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS (AgSUS)**

**Assunto:** Recomendações para o Edital de Licitação de Serviços de Teleatendimento em Psicologia.

**EMENTA:** Análise técnica sobre a modelagem de licitação para contratação de serviços de teleatendimento em psicologia em âmbito nacional. O presente parecer recomenda: **1)** a exigência de comprovação de capacidade técnica operacional mínima de 100.000 (cem mil) atendimentos mensais; e **2)** a realização do certame em lote único com abrangência nacional, em observância ao princípio da eficiência e à busca pela proposta mais vantajosa para a Administração Pública.

### **1. DA FUNDAMENTAÇÃO**

Este parecer visa contribuir para a elaboração do edital de licitação para a contratação de serviços de teleatendimento na área de psicologia, a ser conduzido por esta Agência, de forma a garantir a seleção da proposta mais vantajosa e a máxima eficiência na prestação dos serviços à população.

#### **1.1. Da Necessidade de Comprovação de Capacidade Técnica Operacional**

Para assegurar a qualidade e a continuidade de um serviço de tamanha relevância e capilaridade, é imperativo que a empresa a ser contratada demonstre possuir estrutura e capacidade operacional compatíveis com a demanda projetada.

Nesse sentido, recomenda-se a inclusão de cláusula editalícia que exija das licitantes a **comprovação de capacidade técnico-operacional para a realização de, no mínimo, 100.000 (cem mil) teleatendimentos mensais na área de psicologia, através de contratos pretéritos firmados.**



Tal exigência, longe de restringir a competitividade, funciona como um critério objetivo para garantir que a futura contratada possua a robustez necessária para executar o objeto do contrato em escala nacional, mitigando riscos de interrupções ou falhas na prestação do serviço. A jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU) admite a fixação de quantitativos mínimos para a comprovação de capacidade técnica, desde que tais exigências sejam compatíveis com a complexidade do objeto licitado.

Contudo, é fundamental que a definição deste quantitativo seja devidamente justificada no processo administrativo da licitação. O TCU adverte que a fixação de quantitativos superiores a 50% do previsto para a execução, sem a devida motivação, pode ser considerada restritiva. Portanto, a exigência de 100.000 atendimentos deve ser amparada por estudos técnicos que demonstrem a sua adequação e necessidade frente à demanda estimada para o serviço.

## **1.2. Da Vantajosidade da Adoção do Lote Único com Abrangência Nacional**

Sugere-se que o objeto da licitação seja licitado em **lote único de abrangência nacional**, em detrimento do seu fracionamento em 05 (cinco) lotes divididos por região.

Embora a regra geral nas licitações seja o parcelamento do objeto para ampliar a competitividade (Súmula 247/TCU), a própria jurisprudência do TCU excepciona essa regra quando o fracionamento se mostra técnica ou economicamente inviável, ou quando a manutenção da unidade é mais vantajosa para a Administração.

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.

Essa fragmentação atenta diretamente contra o **princípio constitucional da eficiência**, previsto no Art. 37 da Constituição Federal. A jurisprudência do TCU corrobora o entendimento de que, na análise sobre o parcelamento, devem ser sopesados os princípios da eficiência, da economicidade e o custo para a Administração de gerir múltiplos contratos.

A licitação em lote único, por outro lado, garante a **padronização do serviço**, a **economia de escala** e a **otimização da gestão contratual**, assegurando uma experiência unificada para o cidadão e uma gestão mais simples e eficiente para o Ministério da Saúde. A necessidade de garantir a compatibilidade técnica e a uniformidade de um serviço justifica a adjudicação em lote único.

## 2. CONCLUSÃO

Diante do exposto, este parecer técnico recomenda:

- a) 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.



b) 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.

Estas medidas visam facilitar a escolha da empresa vencedora e, principalmente, garantir a prestação de um serviço de saúde mental de alta qualidade, padronizado e eficiente para toda a população brasileira.

**SERGIO  
CAETANO  
MINIACI  
FILHO**

Assinado de forma  
digital por SERGIO  
CAETANO MINIACI  
FILHO  
Dados: 2026.04.23  
09:14:07 -03'00'

**SOMENTE S/A**

**SERGIO CAETANO MINIACI FILHO**

**Diretor Jurídico.**