

Edital Saúde Mental	2
Anexo I Termo de Referência Saúde Mental	16
Anexo II Modelo de proposta saúde mental	29
Anexo III Roteiro da Prova de Conceito Saúde mental	31
Anexo IV Declaração de Capacidade Operacional	49
Anexo V Modelo de Declarações de independência e ausência de interesses	52
Anexo VI Requisitos mínimos da plataforma PEP-API segurança e acessibilidade	54
Anexo VII Instrumento de Medição de Resultado e Relatório	59
Anexo VIII Fluxo assistencial	69
Anexo IX Termo de Confidencialidade	70
Anexo X Minuta de Ata de Registro de Preços	72
Anexo XI Minuta de Contrato	77

EDITAL

Processo nº AGSUS.008581/2026-75

PREGÃO ELETRÔNICO 90019/2026**PREÂMBULO**

A Agência de Apoio à Gestão do Sistema Único de Saúde - AgSUS, mediante sua Comissão de Seleção, torna pública, para conhecimento dos interessados, a realização **REGISTRO DE PREÇOS**, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, com modo de disputa **ABERTO**, com critério de julgamento de **MENOR PREÇO POR ITEM**, regido pelo Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS aprovado pela Resolução CDA 23/2025, pelo Decreto 11.889/2024 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie. A sessão pública desta Licitação Eletrônica será realizada com a utilização de chave de acesso e senha, no endereço eletrônico, na data e horário abaixo discriminados:

DADOS GERAIS	
OBJETO: Registro de preços para eventual contratação, sob demanda, de empresa especializada na prestação de serviços de telessaúde em saúde mental, mediante atendimentos psicológicos individuais, contemplando acolhimento digital, agendamento, realização de consultas por telessaúde, registro assistencial em prontuário eletrônico, integração tecnológica, painéis gerenciais e relatórios operacionais e assistenciais	
INÍCIO DO ACOLHIMENTO DE PROPOSTAS: 19/05/2026	
LIMITE ACOLHIMENTO DE PROPOSTAS: 03/06/2026, às 9h59 (horário de Brasília)	
ABERTURA DAS PROPOSTAS: 03/06/2026, às 10h (horário de Brasília)	
DATA E HORA DA DISPUTA: 03/06/2026, às 10h05 (horário de Brasília)	
SIASG: 932133	
SISTEMA ELETRÔNICO UTILIZADO: www.gov.br/compras	
FONE: (61) 9 9888-8327	E-MAIL: servicos.ccs@agenciasus.org.br

Observação: Na hipótese de não haver expediente na data fixada, ficará a sessão adiada para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário, salvo as disposições em contrário.

1. DO OBJETO

1.1. A presente Seleção de Fornecedores tem por objeto **Registro de preços para eventual contratação, sob demanda, de empresa especializada na prestação de serviços de telessaúde em saúde mental, mediante atendimentos psicológicos individuais, contemplando acolhimento digital, agendamento, realização de consultas por telessaúde, registro assistencial em prontuário eletrônico, integração tecnológica, painéis gerenciais e relatórios operacionais e assistenciais, observadas as condições, especificações, quantidades, requisitos tecnológicos, assistenciais, operacionais e de segurança da informação**, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento convocatório e especificações do Anexo I deste Edital.

1.2. O registro de preços decorrente do certame não obriga à contratação nem à execução integral das quantidades previstas para todos os itens, ficando as contratações condicionadas à efetiva necessidade e à conveniência administrativa, observados os limites e condições estabelecidos no edital e na ata de registro de preços.

1.3. Para fins de planejamento, dimensionamento, disputa e registro dos preços, a contratação será

estruturada em 5 (cinco) itens espelhados, cada um com quantitativo máximo estimado de até 2.000.000 de consultas/teleatendimentos individuais.

1.4. Os valores estimados para cada item encontram-se na tabela a seguir:

Item	Descrição	Quantidade estimada	Unidade	Valor Estimado da Consulta (R\$)	Valor Total Estimado (R\$)
1	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual	R\$ 39,02	R\$ 78.040.000,00
2	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual	R\$ 39,02	R\$ 78.040.000,00
3	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual	R\$ 39,02	R\$ 78.040.000,00
4	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual	R\$ 39,02	R\$ 78.040.000,00
5	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual	R\$ 39,02	R\$ 78.040.000,00
Total	Quantidade global estimada	10.000.000	Consulta/teleatendimento individual	R\$ 390.200.000,00 (trezentos e noventa milhões duzentos mil reais)	

1.5. Cada lote espelhado corresponde a até 2.000.000 de consultas, com média referencial de até 166.667 consultas/mês por lote. **A média mensal tem finalidade exclusivamente gerencial e de planejamento, não configurando franquia mínima, demanda obrigatória ou garantia de faturamento.**

1.5.1. A execução observará as autorizações de fornecimento, a demanda efetivamente regulada, a capacidade operacional validada, os indicadores de desempenho, a disponibilidade orçamentária e as orientações da AgSUS e do Ministério da Saúde.

1.6. O valor global máximo aceitável desta contratação será de **R\$ 390.200.000,00 (trezentos e noventa milhões duzentos mil reais).**

1.7. Os serviços objetos desta contratação são caracterizados como comuns.

2. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar deste certame os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da licitação e que estiverem credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para a sessão pública.

2.3. Ao participar do certame, o licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.6. No caso da participação de estrangeiros, as pessoas jurídicas deverão estar legalmente autorizadas a funcionar no Brasil.

2.7. **É vedada a participação nos processos de compras e contratações de:**

2.7.1. Empregados da AgSUS, membros da Diretoria Executiva e dos Conselhos de Deliberação e Conselho Fiscal, ou que tenha sido demitido ou desligado no período de 01 (um) ano anterior ao processo de seleção do fornecedor;

2.7.2. Servidor público ou detentor de cargo em comissão ou função comissionada ou gratificada, no âmbito do Ministério da Saúde;

2.7.3. Parentes consanguíneos ou afins até o terceiro grau de pessoas elencadas nos itens anteriores.

2.7.4. Fornecedores que empregam familiares de empregado da AgSUS, que exerça cargo de direção na agência, ou cujas atribuições estejam relacionadas à área responsável pela contratação, bem como os agentes previstos no inciso II;

2.7.5. Fornecedores ou empresa apenados com suspensão ou impedimento do direito de contratar pela AgSUS, bem como no âmbito da Administração Pública;

2.7.6. Fornecedores proibidos ou impedidos de celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

2.7.7. Fornecedores estrangeiros que não tenha representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.7.8. Fornecedores que estejam em processo de falência, em recuperação extrajudicial, concurso de credores, insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

2.7.9. Fornecedores que empreguem menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou que empregue menor de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo menor a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz;

2.7.10. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista; e

2.7.11. Fornecedores que apresentem risco à imagem e integridade da AgSUS, conforme estabelecido nas normas de integridade.

2.8. No momento de envio das propostas, as concorrentes deverão firmar declaração atestando não se enquadrarem nas vedações previstas no item acima.

2.9. **Da participação em consórcio e das vedações de participação**

2.9.1. Considerando a complexidade assistencial, tecnológica, operacional e de proteção de dados envolvida no objeto, será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, limitado a até 2 (duas) pessoas jurídicas, desde que haja indicação expressa da empresa líder, responsabilidade solidária das consorciadas, definição das parcelas de execução sob responsabilidade de cada integrante e comprovação conjunta da capacidade exigida para o item pretendido.

2.9.1.1. A admissão de consórcio busca ampliar a competitividade e permitir a composição entre capacidade assistencial, tecnológica e operacional, sem afastar a responsabilidade integral e solidária das consorciadas pela adequada execução do objeto, pelo cumprimento dos níveis de serviço, pela proteção de dados pessoais sensíveis, pela segurança assistencial, pela rastreabilidade das informações e pela conformidade com este Termo de Referência, o edital, a ata e o contrato.

2.9.2. O consórcio deverá indicar uma única empresa líder, responsável pela interlocução formal com a AgSUS, pela gestão integrada da execução, pela consolidação dos relatórios, pela coordenação da integração tecnológica, pela centralização das comunicações operacionais e pela apresentação das informações necessárias à fiscalização, medição, ateste e pagamento.

2.9.3. Quando a proposta for apresentada por consórcio, a execução deverá ocorrer por meio de solução tecnológica integrada e unificada, sendo vedada a utilização simultânea de plataformas digitais independentes, paralelas ou não integradas para a prestação dos serviços objeto da contratação.

2.9.4. Para fins de execução contratual, o consórcio deverá disponibilizar à AgSUS uma única plataforma tecnológica principal para gestão da jornada do usuário, agendamento, videoatendimento, registro assistencial, prontuário eletrônico, geração de logs, painéis gerenciais, relatórios, extração de dados e integração com os sistemas indicados pela AgSUS.

2.9.5. Ainda que as consorciadas utilizem sistemas internos de apoio à sua gestão, todos os registros assistenciais, dados operacionais, logs, relatórios, indicadores, evidências de atendimento e informações necessárias à fiscalização deverão ser consolidados em ambiente único, auditável, rastreável e acessível à AgSUS, observados os requisitos de segurança da informação, sigilo profissional, LGPD e interoperabilidade definidos neste Termo de Referência.

2.9.6. A utilização de solução tecnológica fornecida por uma das consorciadas ou por terceiro contratado pelo consórcio não afastará a responsabilidade integral e solidária das consorciadas pela disponibilidade, segurança, integridade, interoperabilidade, rastreabilidade, proteção de dados, continuidade da operação e cumprimento dos requisitos técnicos exigidos.

2.9.7. O consórcio deverá comprovar, na forma do edital, que a plataforma tecnológica unificada atende integralmente aos requisitos mínimos deste Termo de Referência e será submetida à Prova de Conceito como solução única ofertada para a execução do objeto.

2.9.8. Não será admitida a participação de cooperativas ou pessoas físicas isoladamente, considerando que o objeto exige execução empresarial integrada, plataforma tecnológica única, gestão centralizada, supervisão assistencial, governança de dados, segurança da informação, cumprimento de níveis de serviço, rastreabilidade integral dos atendimentos e responsabilidade contratual compatíveis com a complexidade e a escala da contratação.

3. **DOS ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES**

3.1. Quaisquer pedidos de **ESCLARECIMENTOS** em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital poderão ser encaminhados ao Pregoeiro(a) até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente pelo sistema www.gov.br/compras, e ainda, enviados pelo e-mail: servicos.ccs@agenciasus.org.br.

3.2. Poderá ser apresentada **IMPUGNAÇÃO** ao Edital deste Pregão até 3 (três) dias úteis para abertura da

proposta, exclusivamente por meio do endereço eletrônico: servicos.ccs@agenciasus.org.br.

3.3. Decairá do direito de impugnação dos termos deste Edital qualquer pessoa que não se manifestar até 3 (três) dias úteis antes da abertura da sessão pública, apontando eventuais falhas ou irregularidades.

3.4. O Pregoeiro auxiliado pela área técnica, se for o caso, decidirá sobre a(s) impugnação(ões) no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

3.5. A impugnação interposta após o prazo legal estipulado não será conhecida, caracterizada como tal, recebendo tratamento como mera informação.

3.6. Acolhida a impugnação contra este ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

4. DA PROPOSTA

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas, lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.2.1. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema até a abertura da sessão pública.

4.3. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema se o produto ofertado é manufaturado nacional beneficiado por um dos critérios de margem de preferência, quando for o caso, para usufruir do benefício. O licitante poderá ser convocado a apresentar a comprovação de que sua proposta faz jus à margem de preferência caso, após a fase de lances, seja temporariamente classificado em primeiro lugar.

4.4. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Agência ou de sua desconexão.

4.5. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

4.6. **O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:**

4.6.1. Valor unitário do serviço, em moeda corrente nacional (no limite de até quatro casas decimais);

4.6.2. Marca;

4.6.3. Fabricante.

4.7. **O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.**

4.8. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

4.9. Na proposta da licitante, até seu lance final, devem estar incluídos todos custos e insumos, tais como as despesas com mão-de-obra, materiais, impostos, taxas, descontos, prêmios de seguro, e quaisquer outras despesas que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto desta licitação;

4.9.1. Quanto aos tributos incidentes sobre o objeto, cada proponente é responsável pela adoção das correspondentes alíquotas, de acordo com o seu regime tributário.

4.10. Ao final da fase de lances, será aplicado o benefício da margem de preferência.

5. DA SESSÃO PÚBLICA E DA COMPETITIVIDADE - MODO DE DISPUTA ABERTO

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. Os 5 (cinco) itens serão abertos a um só tempo, com aviso prévio 5 (cinco) minutos.

5.3. As propostas classificadas serão ordenadas automaticamente pelo sistema para a participação da disputa por meio de lances eletrônicos, quando então os licitantes poderão encaminhar lances por meio do sistema.

5.4. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observadas as seguintes condições:

5.4.1. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no sistema;

5.4.2. O intervalo mínimo de diferença entre os lances será de R\$1,00 (um real), que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

5.5. A licitante poderá ofertar lances iguais ou inferiores aos de outras proponentes, desde que estes sejam inferiores ao último lance ofertado por ela própria.

5.6. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

5.7. Assim que o lance for acatado, ele ficará registrado no sistema, sendo vedada a desistência dos lances ofertados, sujeitando a licitante às penalidades constantes neste Edital;

5.7.1. À exceção do lance excluído nos termos do item anterior, não caberá desistência da proposta e dos lances, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pela Comissão de Seleção.

5.8. Durante o transcurso da sessão pública, a licitante será informada, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da detentora do lance.

5.9. O Pregão será realizado no **MODO DE DISPUTA ABERTO**, onde os participantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, conforme abaixo:

5.9.1. A etapa de envio de lances na sessão pública durará **10 minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema.

5.9.2. A **prorrogação automática** da etapa de envio de lances será de **2 minutos** e ocorrerá sucessivamente, **sempre que houver lances enviados neste período de prorrogação**, inclusive quando se tratar de lances intermediários, renovando-se a prorrogação.

5.9.3. Na hipótese de não haver novos lances, a sessão pública será encerrada automaticamente, sem prejuízo da aplicação da margem de preferência e do desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.

5.10. Encerrada a etapa de lances sem prorrogação automática pelo sistema, o pregoeiro, em busca da melhor proposta, poderá reiniciar a etapa de lances.

5.11. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência, apenas poderão se valer do critério de desempate previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar n. 123, de 2006, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que também fizerem jus às margens de preferência.

5.11.1. O parâmetro para o empate ficto, nesse caso, consistirá no preço ofertado pela fornecedora classificada em primeiro lugar em razão da aplicação da margem de preferência.

5.12. A aplicação do benefício à licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte e cooperativas será devida desde que não esteja inserida nas hipóteses do Art. 49 da Lei Complementar n. 123, de 2006.

5.13. No caso de Propostas com valores iguais, não ocorrendo lances, e depois de observado o exercício do direito de preferência previsto neste Edital, serão aplicadas as regras já previamente estabelecidas na legislação aplicável à administração pública, neste caso utilizada subsidiariamente.

5.14. Caso o lance vencedor contemple valor acima do preço máximo, o proponente poderá ser convocado, pelo "chat" do sistema, para negociar o valor do lance.

5.14.1. Caso o licitante não aceite ajustar o lance ao valor referencial, a proposta poderá ser desclassificada.

5.14.1.1. Caso não haja lances subsequentes, o item será fracassado.

5.15. Durante a fase de lances, não serão aceitos contatos telefônicos, ou via e-mail, com a Comissão de Seleção, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis, já que tal ato configura a identificação do proponente durante a sessão pública.

5.16. Todo e qualquer contato com a Comissão de Seleção durante a etapa competitiva será pelo chat, salvo após a fase de negociação.

6. DO ENVIO DA PROPOSTA COMERCIAL READEQUADA

6.1. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, deverá comprovar que faz jus ao benefício aplicado.

6.2. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, a proposta classificada em primeiro lugar será examinada quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

6.3. A licitante classificada em primeiro lugar na fase de lances deverá apresentar a Proposta Comercial readequada com o preço do lance no prazo de 2 (duas) horas a contar da solicitação do Pregoeiro.

6.3.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.3.2. Caso o licitante deixe de apresentar a documentação, quando convocado, será desclassificado.

6.4. A Proposta deverá:

6.4.1. Conter o valor unitário e total dos serviços ofertados, bem como valor total da proposta;

6.4.2. Conter o preço ofertado consignado em moeda nacional, expressa em algarismos e por extenso, com duas casas decimais após a vírgula;

6.4.3. Ser redigida em português, sem emendas, rasuras, cotações alternativas ou entrelinhas;

6.4.4. Conter a identificação do proponente (razão social, CNPJ/MF, endereço, telefone e e-mail), o número do processo licitatório e da licitação eletrônica, e ser redigida em língua portuguesa e ser datada e assinada pelo representante do proponente, conforme modelo disposto no Anexo III deste Edital.

6.4.5. Informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contado do dia da aceitação da proposta, no sistema;

6.5. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

6.6. A apresentação da proposta será considerada como evidência de que o proponente:

6.6.1. Examinou e tem pleno conhecimento de todos os documentos que instruem esta licitação eletrônica;

6.6.2. Aceita as cláusulas e condições deste Edital, eventuais aditamentos e esclarecimentos complementares;

6.6.3. Promete a fornecer o objeto pelo valor, na quantidade e no prazo constantes da proposta;

6.6.4. Cumprirá com os preceitos legais e regulamentares em vigor, em especial as Leis nº 12.527/2011, 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e 13.709/2018 (LGPD);

6.6.5. Se responsabilizará pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo.

6.7. A sessão será suspensa para análise da proposta de preços e documentos, cabendo à Comissão de Seleção informar, através do Sistema, a data e horário para retomada da licitação eletrônica.

6.8. É facultada à Comissão de Seleção, em qualquer fase da licitação, a promoção de **diligência** destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, sendo **vedada a inclusão posterior, pelos licitantes, de documentação ou informações que deveriam constar originalmente da proposta.**

6.9. São vícios **sanáveis**, entre outros, os defeitos materiais atinentes à descrição do objeto da proposta e suas especificações técnicas, incluindo aspectos relacionados à execução do objeto, às formalidades, aos requisitos de representação, às planilhas de composição de preços e, de modo geral, aos documentos de conteúdo declaratório sobre situações pré-existentes.

6.10. O prazo para correção dos vícios sanáveis será definido pela Comissão de Seleção e não será permitido alteração do valor final da proposta, exceto para oferecer preço mais vantajoso para a AgSUS;

6.11. Se a proposta não for corrigida de modo adequado, a Comissão de Seleção dispõe de competência discricionária para decidir pela concessão de novo prazo para novas correções.

6.12. Quando da análise da proposta ajustada, se houver indícios de inexecuibilidade, o Pregoeiro poderá efetuar diligência, solicitando que a licitante comprove a exequibilidade da proposta.

6.13. Consideram-se preços inexecuíveis aqueles que, comprovadamente, sejam insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação.

6.14. Esgotadas as etapas anteriores, o Pregoeiro poderá negociar com a licitante melhor classificada para que seja obtido desconto sobre o valor ofertado.

6.15. Serão desclassificadas as propostas que:

6.15.1. Forem apresentadas em desacordo com as exigências legais e disposições deste Edital e seus Anexos, bem como das normas de regulação do certame;

6.15.2. Ofertarem condições que não atendam às exigências do Edital;

6.15.3. Apresentarem preços manifestamente inexecuíveis, simbólicos, irrisórios ou iguais a zero, e ainda, excessivos ou exorbitantes, isto é, incompatíveis com os preços de mercado, mesmo que o ato convocatório não tenha estabelecido limites mínimos, desde que a licitante não comprove a exequibilidade da proposta;

6.15.4. Apresentarem manifestos e comprovados erros e desvios nos preços, ou indicações incompatíveis com os valores expressos numericamente ou por extenso, de forma a suscitar dúvida interpretação.

6.16. Antes de desclassificar proposta em razão do preço estar excessivamente superior ao estipulado pela AgSUS, o Pregoeiro poderá tentar uma negociação, solicitando nova base de preço condizente com o estimado pela AgSUS;

6.17. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital.

6.18. A licitante deverá encaminhar a Proposta Comercial com os respectivos valores adequados ao preço negociado.

6.19. Decidida a aceitação da proposta, a Comissão de Seleção dará início à fase de habilitação da empresa licitante autora da melhor oferta, com a verificação da documentação exigida neste Edital para habilitação.

6.20. Na hipótese de ocorrência de desistência injustificada de proposta/lance, a Comissão de Seleção poderá comunicar ao setor competente para que se proceda à abertura de processo administrativo para apenação do(s) proponente(s) convocado(s), já que tal prática se consubstancia em ato ilegal.

7. HABILITAÇÃO JURÍDICA - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

7.1. A licitante que ofertar o menor preço deverá apresentar a documentação comprobatória de habilitação no prazo de **2 (duas) horas**, a contar da solicitação do Pregoeiro.

7.1.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

7.1.2. Caso o licitante deixe de apresentar a documentação, quando convocado, será desclassificado.

7.2. Os documentos de habilitação poderão ser enviados, FACULTATIVAMENTE, na fase de envio de Propostas e, OBRIGATORIAMENTE, quando solicitados pela Comissão de Seleção, após declarada aceita a Proposta pelo Pregoeiro(a).

7.3. Para empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

7.3.1. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.4. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

7.5. Para comprovação da habilitação jurídica deverá ser apresentado:

7.5.1. Prova de inscrição com situação ativa no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

7.5.2. Registro Comercial, no caso de empresa individual, ou Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, e a última alteração, se houver, devidamente registrados, acompanhados de prova da diretoria em exercício, em se tratando de associação ou sociedade, com documento de eleição dos administradores, no caso de sociedade por ações;

7.5.3. Documento oficial no qual constem os dados do RG e inscrição no CPF do representante legal da pessoa jurídica;

7.5.4. Em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, deverão apresentar portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

7.5.5. As sociedades empresárias estrangeiras sem autorização para funcionamento no país atenderão à exigência acima por meio da apresentação de declaração afirmando que, sagrando-se vencedoras, solicitarão a autorização para funcionamento no país antes da assinatura do contrato.

7.6. **Para comprovação da regularidade fiscal/tributária e trabalhista deverá ser apresentado:**

7.7. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados;

7.7.1. Certidão de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

7.7.2. Certidão de regularidade com a Fazenda Distrital ou Estadual do domicílio ou sede do proponente;

7.7.3. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas emitida pela Justiça do Trabalho (CNDT).

7.8. **Para a comprovação de qualificação técnica deverão ser apresentados:**

7.8.1. Atestado(s) de capacidade técnica ou certidão(ões), emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, impressos em papel timbrado da empresa emitente, devidamente assinados, que comprove(m) a execução anterior de serviços compatíveis com o objeto da contratação, envolvendo teleatendimentos, teleconsultas ou atendimentos remotos em saúde mental, prestados por profissionais habilitados, com registro assistencial e organização operacional compatível com a natureza da contratação.

7.8.1.1. Para fins de comprovação da experiência mínima, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) demonstrar a execução de, no mínimo, 50.000 (cinquenta mil) atendimentos em saúde mental no mês, na modalidade de teleatendimento, teleconsulta, telessaúde ou atendimento remoto, admitido o somatório de diferentes atestados ou certidões, desde que a documentação permita aferir, de modo objetivo, o contratante, o objeto, o período de execução, os quantitativos mensais realizados, a modalidade de atendimento e a avaliação satisfatória da prestação.

7.8.2. A participação, classificação ou adjudicação em mais de um lote não implicará exigência de comprovação adicional, proporcional ou cumulativa de quantitativos mensais pretéritos de atendimento, bastando, para fins de qualificação técnica, o atendimento ao quantitativo mínimo previsto no item 7.8.1.1.

7.8.3. Serão admitidos, para fins de comprovação do quantitativo mínimo mensal de serviço similar, o somatório de diferentes atestados ou certidões referentes a serviços executados de forma concomitante, desde que seja possível comprovar que, no mesmo período de referência, a licitante executou volume mensal igual ou superior a 50.000 (cinquenta mil) atendimentos em saúde mental no mês.

7.8.4. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da licitante, desde que seja possível verificar a vinculação jurídica com a pessoa jurídica participante do certame e a compatibilidade da experiência comprovada com o objeto pretendido.

7.8.5. Além dos atestados, a licitante deverá apresentar declaração formal de capacidade operacional, contendo:

7.8.5.1. infraestrutura tecnológica e plataforma de telessaúde disponível;

7.8.5.2. quantitativo estimado de profissionais habilitados e critérios de mobilização;

7.8.5.3. capacidade mensal de atendimento por lote;

7.8.5.4. modelo de supervisão técnica e educação permanente;

7.8.5.5. política de segurança da informação e plano de resposta a incidentes;

7.8.5.6. plano de integração tecnológica e disponibilização de API;

7.8.5.7. modelo de relatórios, painéis e dados estruturados;

7.8.5.8. plano de contingência para indisponibilidade tecnológica, absenteísmo profissional e aumento de demanda.

7.8.6. A licitante vencedora deverá comprovar, como condição para a emissão da primeira ordem de serviço ou autorização de início da execução, a regularidade dos profissionais perante os respectivos conselhos, a indicação de responsável técnico, o cadastramento aplicável no CNES, a certificação ou conformidade da solução de PEP e a conclusão das trilhas formativas obrigatórias indicadas pela AgSUS e pelo Ministério da Saúde, conforme prazos e condições definidos no edital e no Plano Operacional aprovado.

7.8.7. A exigência de comprovação mínima de 50.000 (cinquenta mil) atendimentos em saúde mental no mês busca aferir experiência prévia compatível com a escala, a criticidade assistencial, a complexidade operacional, a necessidade de registro clínico, a gestão de agenda, o acompanhamento de usuários e a segurança da prestação de serviços remotos em saúde mental, sem se confundir com garantia de demanda, consumo mínimo, limite máximo de execução, condição proporcional ao número de itens adjudicados ou autorização automática para emissão de autorizações de fornecimento.

7.8.8. O(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverá(ão) se referir a objetos prestado no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária especificadas no contrato social registrado na junta comercial competente;

7.8.8.1. Poderá ser requerido, a critério da Comissão de Seleção, de forma a complementar às informações,

outro(s) documento(s) comprobatório(s), tais como contrato e/ou nota fiscal, que ateste(m) a(s) exigência(s) requerida(s);

7.8.8.2. Não serão considerados válidos atestados ou certificados emitidos por empresas privadas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da proponente.

7.8.8.3. Somente serão aceitos atestados referentes a experiência anterior à data de abertura do certame.

7.8.9. **Para a comprovação de qualificação econômico-financeira deverá ser apresentado:**

7.8.10. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física ou, se for o caso, Plano de Recuperação Judicial homologado em juízo.

7.8.11. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, ou balanço de abertura no caso de empresa recém-constituída, que comprovem a situação financeira da empresa.

7.8.12. A comprovação da boa situação financeira da empresa será aferida a partir:

7.8.12.1. da apresentação dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) superiores a 1 (um), considerando-se os valores do Balanço Patrimonial citado no tópico 8.8.2; **OU**

7.8.12.2. da comprovação de patrimônio líquido ou capital social não inferior a 3% (três por cento) do valor total da proposta para 12 doze meses.

7.8.12.3. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

7.9. **A proponente deverá, além dos documentos de habilitação, apresentar as seguintes DECLARAÇÕES:**

7.9.1. Declaração expressa, responsabilizando-se pela veracidade das informações prestadas, constando no mínimo que:

a) Tem pleno conhecimento e concordância com todos os termos e condições estabelecidas no instrumento convocatório, incluindo as obrigações da empresa contratada, e de que está ciente das sanções administrativas em decorrência do descumprimento de quaisquer cláusulas do Contrato a ser firmado com a AgSUS; e

b) Possui, no ato da contratação, e, possuirá, durante toda a vigência do Contrato a ser firmado com a AgSUS, pessoal qualificado, instalações físicas e equipamentos necessários e disponíveis ao cumprimento do objeto do instrumento convocatório.

c) Que não se enquadra nas vedações dos incisos I a X do art. 21 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS.

7.9.2. **Declarações específicas:**

a) Declaração de inexistência de conflito de interesses, especialmente quanto a vínculos societários, econômicos, publicitários, contratuais ou institucionais com o setor de jogos e apostas, quando vinculada ao atendimento desse público prioritário.

b) Declaração de que não realizará cobrança, oferta comercial, captação direta, venda de planos ou direcionamento mercadológico aos usuários atendidos.

c) Declaração de ciência e compromisso com sigilo profissional, proteção de dados pessoais sensíveis e dever de confidencialidade institucional.

d) Declaração de inexistência de parentesco até o terceiro grau, vínculo societário oculto ou relação que configure conflito de interesses com dirigentes, empregados ou agentes envolvidos no planejamento, seleção, gestão ou fiscalização da contratação, sem prejuízo de diligências pela AgSUS.

Disposições gerais sobre habilitação

7.10. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

7.11. Não havendo a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, a inabilitação recairá sobre o(s) item(ns) de menor(es) valor(es) cuja retirada(s) seja(m) suficiente(s) para a habilitação do licitante nos remanescentes.

7.12. Todos os documentos apresentados por meio do sistema, ficarão anexados ao processo, sendo vedada a sua retirada ou substituição.

7.13. Em nenhuma hipótese será permitida a apresentação de protocolos, guias de pagamentos, ou documentos similares em substituição aos documentos exigidos.

7.14. Em caso de dúvida quanto às informações contidas nos documentos comprobatórios da regularidade fiscal, o Pregoeiro(a), durante a sessão pública, poderá realizar consulta online aos sites dos órgãos responsáveis pela emissão deles.

7.15. A não apresentação de qualquer documento relacionado nos itens anteriores ou a sua apresentação em desacordo com a forma, prazo de validade e quantidades estipuladas, poderá implicar na inabilitação da licitante.

7.16. Os documentos deverão estar dentro do prazo de validade neles consignados, salvo quanto aos documentos de qualificação técnica (atestados), que são havidos por permanentes.

- 7.17. Não havendo referência quanto ao prazo de validade dos documentos, serão considerados válidos por 60 (sessenta) dias, contados na forma do Código Civil.
- 7.18. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 7.19. Quando do julgamento da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, bem como suprir a omissão de eventuais documentos de regularidade fiscal, mediante consulta via internet em sites oficiais que emitam certidões on line via internet, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 7.20. O Pregoeiro poderá convocar a licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.
- 7.21. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 7.22. Caso a empresa primeira classificada na sessão de lances venha a ser inabilitada, as empresas remanescentes, na ordem de classificação, terão seus documentos de habilitação analisados.
- 7.23. Na hipótese de participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.
- 7.24. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.
- 7.25. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

8. DA PROVA DE CONCEITO - POC

- 8.1. A Prova de Conceito será exigida do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar para cada lote, após análise preliminar da proposta e verificação formal dos documentos essenciais de habilitação, com a finalidade de demonstrar a aderência da solução tecnológica e operacional aos requisitos críticos do anexo I - Termo de Referência.
- 8.2. Quando um mesmo licitante estiver provisoriamente classificado em primeiro lugar em mais de um lote, poderá realizar uma única PoC, desde que a demonstração contemple segregação por lote, painéis individualizados, escalabilidade tecnológica, governança operacional e capacidade de gestão compatível com a solução ofertada.
- 8.3. A PoC deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis contados da convocação, em ambiente de homologação, preferencialmente por videoconferência gravada, com acesso à comissão técnica designada pela AgSUS. O prazo poderá ser prorrogado uma única vez, mediante justificativa aceita pela AgSUS, desde que não comprometa a eficiência do certame.
- 8.4. A PoC será pública quanto à sua realização, permitida a presença de representantes dos demais licitantes como ouvintes, vedada qualquer interferência durante a demonstração. Eventuais manifestações deverão observar a fase própria do procedimento.
- 8.5. Matriz objetiva da PoC:

Grupo	Teste	Critério de aprovação	Natureza
Fluxo assistencial	Simular cadastro, elegibilidade, agendamento, geração de protocolo, abertura de sala, atendimento e registro de evolução.	Fluxo executado integralmente, com registro rastreável e sem uso de dados reais.	Crítico
Videoatendimento	Demonstrar sala segura com áudio/vídeo estáveis, controle de acesso, horário, profissional e usuário teste.	Conexão funcional, acesso controlado e registro de início/fim.	Crítico
Prontuário eletrônico	Registrar evolução, plano terapêutico, encaminhamento e encerramento, com trilha de auditoria.	PEP funcional, com logs, perfis e rastreabilidade.	Crítico
Segurança e LGPD	Demonstrar MFA, perfis de acesso, logs, criptografia, segregação lógica e política de retenção.	Evidências documentais e funcionais compatíveis.	Crítico
Integração	Apresentar documentação de API e simular envio/consulta de dados	API documentada, autenticação segura e retorno válido.	Crítico

	estruturados.		
Relatórios	Gerar relatório anonimizado de atendimentos, faltas, tempo de espera, satisfação e execução por lote.	Relatório exportável e painel consultável.	Obrigatório
Acessibilidade	Demonstrar recursos mínimos de acessibilidade digital.	Atendimento aos requisitos essenciais de navegação e leitura assistida.	Obrigatório
Escalabilidade	Apresentar evidências de capacidade simultânea e plano de contingência.	Plano e evidências compatíveis com o lote.	Obrigatório

8.6. Será considerado aprovado na Prova de Conceito o licitante que demonstrar atendimento integral a 100% dos requisitos críticos/eliminatórios e obrigatórios previstos na matriz objetiva da PoC.

8.7. A não demonstração de requisito crítico/eliminatório implicará reprovação motivada da Prova de Conceito e convocação do licitante subsequente, vedada a substituição da solução ofertada ou a correção substancial posterior de funcionalidade não demonstrada.

8.8. A comissão técnica poderá realizar diligências para esclarecimento de documentos, evidências ou funcionalidades já apresentadas, desde que a diligência não implique substituição da solução ofertada, inclusão de nova funcionalidade, alteração material da proposta ou saneamento posterior de requisito não atendido na sessão da PoC.

8.9. Requisitos eventualmente classificados como complementares ou desejáveis poderão ser registrados no relatório da PoC para fins de avaliação técnica, sem prejuízo da obrigatoriedade de atendimento integral dos requisitos críticos/eliminatórios e obrigatórios.

8.10. A não demonstração de qualquer requisito crítico implicará reprovação motivada e convocação do licitante subsequente, sem prejuízo da realização de diligências para esclarecimento de documentos ou evidências já apresentados, vedada a substituição da solução ofertada ou a correção substancial posterior de funcionalidade crítica não demonstrada.

8.11. A comissão técnica emitirá relatório conclusivo de aprovação ou reprovação, com identificação dos testes realizados, evidências observadas, eventuais ressalvas e fundamentação objetiva.

8.12. Todos os custos relacionados à apresentação, disponibilização, transporte, instalação, execução, custos relativos à prova de conceito, bem como aqueles decorrentes do acompanhamento por assessoria técnica ou representante designado durante os testes de avaliação, correrão exclusivamente por conta do proponente, não cabendo à AgSUS qualquer ônus ou responsabilidade.

9. DO RECURSO

9.1. Após a declaração do vencedor, realizada pelo Pregoeiro(a), as licitantes devem expressar, de maneira **imediate, em até 15 (quinze) minutos, por meio do campo específico no sistema**, a intenção de recorrer contra o resultado do certame.

9.2. Após a manifestação do item anterior, será concedido o **prazo de 3 (três) dias úteis, para apresentação das razões do recurso**, facultando às demais licitantes a oportunidade de apresentar **contrarrazões em igual período a partir do término do prazo da recorrente**, sendo assegurada à proponente vista aos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

9.3. O(s) recurso(s) e contrarrazões deverão ser encaminhados por meio do sistema eletrônico.

9.4. A falta de manifestação motivada da licitante no prazo estabelecido importará a decadência do direito de recurso, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

9.5. Qualquer recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo, salvo nos casos de habilitação ou inabilitação da licitante ou julgamento das propostas, podendo a autoridade competente, motivadamente e presente as razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.

9.6. Decidido(s) o(s) recurso(s) e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto à licitante vencedora.

9.7. Os recursos serão julgados no prazo de até 10 (dez) dias úteis.

9.8. O recurso interposto após o prazo legal e/ou subscrito por representante não habilitado legalmente ou, não identificado no processo para responder pelo licitante, **não será conhecido**.

9.9. Decidido o recurso pela Comissão de Seleção ou pelo Pregoeiro(a), não caberá recurso hierárquico adicional. Essa medida visa assegurar a celeridade e a segurança jurídica do procedimento, em conformidade com o modelo de governança do Serviço Social Autônomo.

10. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

10.1. Concluído o julgamento e ultrapassada a fase recursal, o processo licitatório será submetido à Presidência da AgSUS, para que se proceda à devida adjudicação e consequente homologação do objeto à licitante vencedora.

10.2. O objeto desta licitação será adjudicado à(s) licitante(s) que obtiver(em) melhor classificação segundo os critérios fixados neste Edital e seus Anexos.

10.3. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará

11. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

11.1. Homologado o resultado da licitação, o licitante mais bem classificado terá o prazo de 05 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

11.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do fornecedor convocado, desde que:

a) a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e

b) a justificativa apresentada seja aceita pela AgSUS.

11.3. O fornecedor convocado deverá providenciar, para assinatura da Ata de Registro de Preços:

11.3.1. Indicação do responsável pela assinatura do Contrato contendo o nome completo, número da cédula de identidade – RG e do Cadastro Nacional de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda – CPF/MF.

11.3.2. Alterações do Estatuto ou Contrato Social da empresa, caso tenha havido após a data da abertura da licitação.

11.3.3. Instrumento público ou particular de mandato, este último com firma reconhecida, outorgando poderes ao signatário da contratação, quando o representante não for sócio ou diretor autorizado através do estatuto ou contrato social.

11.4. A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no sistema de registro de preços.

11.5. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quantas forem necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

11.6. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a AgSUS a contratar, facultada a realização de licitação específica para a contratação pretendida, desde que devidamente justificada.

11.7. Na hipótese de o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidas, fica facultado à AgSUS convocar os licitantes remanescentes classificados no certame, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

11.8. A vigência da Ata de Registro de Preço proveniente deste Pregão será de 1 (um) ano, contados do primeiro dia útil subsequente à sua assinatura, podendo ser prorrogada por igual período, nos termos do art. 25 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS.

11.8.1. Em caso de prorrogação, os saldos da Ata poderão ser restabelecidos.

11.9. A execução da(s) Ata(s) de Registro de Preços decorrentes deste Pregão poderá ser realizada por meio de Autorização de Fornecimento, conforme Anexo ix, mediante disponibilidade orçamentária prévia.

11.9.1. A Autorização de Fornecimento substituirá a necessidade de contrato individual, desde que contenha os dados mínimos de execução e que o pagamento seja por demanda efetivamente recebida e aceita.

11.10. O eventual contrato terá vigência de 1 (um) ano, a partir da data da sua assinatura, podendo, por interesse da AgSUS, ser prorrogado conforme autoriza o Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS.

11.11. Não haverá formação de cadastro reserva.

11.12. Não será permitida adesão de entidades não participantes.

12. DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

12.1. Ainda que a Ata de Registro de Preços possa ser executada por meio de Autorizações de Fornecimento, por conveniência e oportunidade da AgSUS, durante a vigência da Ata, poderá ser firmado Contrato, nas mesmas condições dispostas neste instrumento convocatório e seus anexos.

12.2. Quando convocada, a ADJUDICATÁRIA terá 5 (cinco) dias úteis para assinar o Contrato, a contar da convocação efetuada pela AgSUS, mediante comunicação via e-mail.

12.3. A ADJUDICATÁRIA deverá providenciar para assinatura do Contrato:

12.3.1. Alterações do Estatuto ou Contrato Social da empresa, caso tenha havido após a data da assinatura da Ata de Registro de Preços.

12.3.2. Instrumento público ou particular de mandato, este último com firma reconhecida, outorgando poderes ao signatário da contratação, quando o representante não for sócio ou diretor autorizado através do estatuto ou contrato social, caso tenha havido alteração após a abertura do certame.

12.4. Caso a licitante vencedora venha a recusar-se, sem justificativa aceita pela AgSUS, a assinar o Contrato dentro do prazo estabelecido e na vigência da sua proposta, sujeitar-se-á às sanções cabíveis, reservando-se à AgSUS o direito de, independentemente de qualquer aviso ou notificação, convocar as licitantes remanescentes ou cancelar a licitação.

12.5. Serão formalizados tantos instrumentos contratuais quantos forem necessários para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços ofertados e demais condições.

12.6. Na hipótese de o convocado não assinar o instrumento contratual no prazo e nas condições estabelecidas, fica facultado à AgSUS convocar os licitantes remanescentes classificados no certame, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

12.7. Na convocação das licitantes remanescentes será observada a classificação final da licitação dada pelo sistema, para apresentação da proposta atualizada e dos documentos de habilitação.

12.8. As licitantes remanescentes convocadas na forma do subitem anterior se obrigam a atender à convocação e a assinar o Contrato no prazo fixado pela AgSUS, ressalvados os casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.

12.9. É vedado caucionar ou utilizar o Contrato decorrente da presente licitação para qualquer operação financeira, sem ciência prévia e concordância expressa da AgSUS.

12.10. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a partir da data da sua assinatura, podendo, por interesse da AgSUS, ser prorrogado conforme autoriza o Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS.

13. PENALIDADES

13.1. As licitantes deverão observar rigorosamente as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos, sob pena de lhes serem aplicadas as seguintes penalidades:

13.1.1. Durante a fase da licitação:

13.1.1.1. Multa de 1% (um por cento) do preço total da proposta, ao dia de atraso em assinar o Contrato, até o limite de 5% (cinco por cento);

13.1.1.2. Perda do direito à contratação caso não compareça para assinar o Contrato após o decurso do prazo de 10 (dez) dias a partir da convocação, sem apresentação de justificativas motivadas submetidas à análise e aceitação da AgSUS, acompanhado de multa de 10% (dez por cento) do preço total da proposta;

13.1.1.3. Suspensão temporária do direito de participar em licitação e de contratar com a AgSUS, por até 2 (dois) anos.

13.1.2. Durante a execução do Contrato: Por descumprimento das obrigações previstas no Contrato, Minuta conforme Anexo X deste Edital, Ficará impedida de licitar e de contratar com a AgSUS pelo prazo de até 2 (dois) anos, garantida a ampla defesa, a licitante que:

13.1.2.1. não assinar injustificadamente o Contrato, quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta;

13.1.2.2. apresentar documentação falsa;

13.1.2.3. não mantiver sua proposta;

13.1.2.4. comportar-se de modo inidôneo.

13.2. A licitante terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar defesa prévia, decorrido esse prazo ou caso não sejam acolhidas as razões da defesa, será aplicada a penalidade.

13.3. Comprovado impedimento ou reconhecida a força maior é o caso fortuito devidamente justificado e aceito pela AgSUS, a licitante vencedora ficará isenta das penalidades acima mencionadas.

14. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

14.1. Os licitantes deverão declarar que conhecem a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e deverão autorizar a AgSUS a coletar e tratar dados pessoais de seus representantes, para o fim exclusivo de viabilizar o presente procedimento licitatório e futura execução do objeto contratado, observando-se as exceções previstas no art. 11, II da LGPD e o seguinte: (declaração/autorização está inserida na alínea "e", no modelo da proposta de preço, - Anexo III do edital).

14.1.1. Fica autorizada a coleta e o tratamento do nome completo e cópias e números de identidade e CPF dos representantes das licitantes, bem como eventuais dados pessoais incluídos em contrato social, estatuto ou documento equivalente, enquanto for necessário ao atingimento da finalidade a seguir exposta;

14.1.2. A coleta e tratamento dos dados acima especificados tem por finalidade viabilizar o presente procedimento licitatório e a futura execução do objeto contratado;

14.1.3. A AgSUS não divulgará os dados pessoais coletados.

14.2. A AgSUS se responsabiliza por todas as medidas de segurança necessárias à proteção dos dados coletados ou tratados de incidentes de segurança da informação e comunicará aos titulares dos dados e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, em conformidade ao art. 48 da LGPD.

14.3. Os titulares dos dados, poderão exercer, no que couber, os direitos previstos no art. 18 da LGPD.

14.4. Os titulares dos dados poderão revogar a anuência aqui manifestada, ou solicitar que sejam eliminados os seus dados pessoais não anonimizados, ficando cientes que isto poderá impedir sua continuidade no processo licitatório.

15. COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO

15.1. As Licitantes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992), a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013), a Lei contra Lavagem de Dinheiro 9.613/1992, a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018), se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados.

15.2. As Licitantes manterão até o final da vigência da contratação, conduta ética e máximo profissionalismo na execução do objeto.

15.3. As Licitantes se obrigam ainda, a:

a) Não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes

públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente;

b) Adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados;

c) Não empregar, direta ou mediante contrato de serviços ou qualquer outro instrumento, trabalho escravo ou infantil;

d) Obedecer e garantir que a execução contratual se dará de acordo com todas as normas internas da AgSUS;

e) Zelar pelo bom nome institucional da AgSUS a abster-se ou omitir-se da prática de atos que possam prejudicar a reputação da Agência. Em caso de uso indevido do nome da AgSUS, ou de qualquer outro nome, marca, termo ou expressão vinculados direta ou indiretamente à AgSUS, responderá a licitante pelas perdas e danos daí decorrentes;

f) Participar de todos e quaisquer treinamentos eventualmente oferecidos pela AgSUS que sejam relativos a qualquer aspecto que consta da lei anticorrupção ou políticas internas da AgSUS, bem como aqueles relativos ao Código de Ética e Conduta desta.

15.4. As Licitantes reconhecem que não estiveram envolvidas com qualquer alegação de crime de lavagem de dinheiro, delito financeiro, financiamento de atividades ilícitas ou atos contra a Administração Pública, corrupção, fraude em licitações ou suborno.

15.5. As licitantes concordam em notificar prontamente à AgSUS, caso tome conhecimento de que algum pagamento impróprio tenha sido realizado, direta ou indiretamente, por um de seus empregados, colaboradores ou terceiros por estas contratadas.

15.6. A comprovada violação de qualquer das obrigações previstas neste Edital ou seus Anexos é causa para, independentemente de qualquer notificação, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à AgSUS, aplicação das demais penalidades previstas neste Edital e seus Anexos.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

16.2. Fica assegurado à AgSUS o direito de cancelar ou revogar, no todo ou em parte, a licitação, por razões de interesse da instituição, devidamente justificadas, antes da assinatura do Contrato.

16.3. Nenhuma indenização será devida às licitantes pela elaboração e/ou apresentação de documentos relativos a esta licitação.

16.4. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a sanar, esclarecer ou complementar a instrução do processo, que não alterem a substância das propostas, fixando-se prazos para atendimento pela licitante, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão.

16.5. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no Sistema Eletrônico.

16.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na AgSUS.

16.7. A Sessão Pública será realizada em dias úteis, nos horários das 9h às 12h e das 14h às 17h, sendo a fase de lances suspensa administrativamente das 12h às 14h, para horário de almoço, e a partir das 17h para finalização do expediente diário. Os prazos que porventura ultrapassem o horário estabelecido serão retomados no dia útil subsequente, na ocasião da reabertura da sessão.

16.8. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

16.9. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança jurídica do futuro contrato.

16.10. Em caso de divergência entre as disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

16.11. Este Pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida, por conveniência da AgSUS ou por qualquer fato superveniente, o que será comunicado aos interessados formalmente pelo Pregoeiro.

16.12. O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital e seus Anexos, será o de Brasília - Distrito Federal, com expressa renúncia aos demais, por mais privilegiado que seja.

16.13. Este Edital e seus anexos estarão disponibilizados, na íntegra, nos endereços www.gov.br/compras e <https://agenciasus.org.br/>.

DANIELA DOS SANTOS ALMEIDA

Pregoeira

COMPÕEM O PRESENTE INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO OS SEGUINTE ANEXOS:

Anexo I	Termo de Referência
Anexo II	Modelo de Proposta de Preços
Anexo III	Roteiro da prova de conceito e matriz de avaliação
Anexo IV	Modelo de declaração de capacidade operacional
Anexo V	Modelo de declaração de independência e ausência de conflito de interesses
Anexo VI	Requisitos mínimos da plataforma, PEP, API, segurança e acessibilidade
Anexo VII	Instrumento de Medição de Resultado e relatório mensal
Anexo VIII	Fluxos assistenciais e operacionais por público prioritário
Anexo IX	Termo de confidencialidade e proteção de dados
Anexo X	Minuta de Ata de Registro de Preços
Anexo XI	Minuta de Contrato



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Dos Santos Almeida, Pregoeiro(a)**, em 19/05/2026, às 16:53, 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 **0447592** e o código CRC **7AAD6E1D**.

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº AGSUS.008581/2026-75

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto o registro de preços para eventual contratação, sob demanda, de empresa especializada na prestação de serviços de telessaúde em saúde mental, mediante atendimentos psicológicos individuais, contemplando acolhimento digital, agendamento, realização de consultas por telessaúde, registro assistencial em prontuário eletrônico, integração tecnológica, painéis gerenciais e relatórios operacionais e assistenciais, observadas as condições, especificações, quantidades, requisitos tecnológicos, assistenciais, operacionais e de segurança da informação previstos neste instrumento e em seus anexos.

1.2. O serviço será destinado ao atendimento de usuários vinculados aos públicos prioritários definidos pela AgSUS e pelo Ministério da Saúde, especialmente mulheres em situação de violência e/ou vulnerabilidade e pessoas com problemas relacionados a jogos e apostas, conforme fluxos de acesso, regulação, autorização e acompanhamento definidos para a estratégia.

2. DAS JUSTIFICATIVAS**2.1. Justificativa da necessidade da contratação**

2.1.1. A contratação visa viabilizar a execução contínua, regular, escalável e nacional de serviços de saúde mental na modalidade de telessaúde, destinados a pessoas integrantes dos públicos prioritários definidos pelo Ministério da Saúde, especialmente mulheres em situação de violência e/ou vulnerabilidade e pessoas com problemas relacionados a jogos e apostas, como dispositivo complementar à atenção presencial e articulado à Atenção Primária à Saúde, à Rede de Atenção Psicossocial e às redes territoriais de proteção.

2.1.2. A solução proposta amplia o acesso ao cuidado psicossocial, qualifica o acolhimento inicial, fortalece fluxos de orientação, referência e contrarreferência e permite resposta assistencial em escala nacional, com apoio de tecnologias digitais, registro assistencial, monitoramento em tempo real e gestão orientada por dados.

2.1.3. O objeto se vincula à atuação institucional da AgSUS no apoio à organização, ampliação e qualificação da oferta de serviços de saúde, em consonância com o contrato de gestão vigente, com as diretrizes nacionais do SUS e com as orientações técnicas do Ministério da Saúde.

2.2. Justificativa dos quantitativos estimados

2.2.1. O quantitativo global de até 10.000.000 de consultas/teleatendimentos individuais decorre da necessidade de estruturar capacidade assistencial nacional, sob demanda, com flexibilidade para absorção progressiva dos públicos prioritários e eventual ampliação de linhas de cuidado, sem obrigação de consumo integral dos quantitativos registrados.

2.2.2. Para fins de planejamento, dimensionamento, disputa e registro dos preços, a contratação será estruturada em 5 (cinco) lotes espelhados, cada um com quantitativo máximo estimado de até 2.000.000 de consultas/teleatendimentos individuais, conforme quadro a seguir:

Lote/Grupo	Descrição	Quantidade estimada	Unidade	Valor Estimado da Consulta (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Atendimento remoto em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual	R\$ 39,02	R\$ 78.040.000,00
2	Atendimento remoto em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual	R\$ 39,02	R\$ 78.040.000,00
3	Atendimento remoto em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual	R\$ 39,02	R\$ 78.040.000,00
4	Atendimento remoto em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual	R\$ 39,02	R\$ 78.040.000,00

5	Atendimento remoto em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual	R\$ 39,02	R\$ 78.040.000,00
Total	Quantidade global estimada	10.000.000	Consulta/teleatendimento individual	R\$ 390.200.000,00	

2.2.3. Cada lote espelhado corresponde a até 2.000.000 de consultas, com média referencial de até 166.667 consultas/mês por lote. A média mensal tem finalidade exclusivamente gerencial e de planejamento, não configurando franquia mínima, demanda obrigatória ou garantia de faturamento.

2.2.4. A execução observará as ordens de serviço, a demanda efetivamente regulada, a capacidade operacional validada, os indicadores de desempenho, a disponibilidade orçamentária e as orientações da AgSUS e do Ministério da Saúde.

2.3. Justificativa da escolha da solução

2.3.1. A opção pela contratação de serviço integrado de atendimento remoto em saúde mental se mostra adequada porque reúne, em um mesmo arranjo operacional, equipe assistencial habilitada, plataforma tecnológica segura, prontuário eletrônico, gestão de agenda, videoatendimento, dados estruturados, relatórios, painéis gerenciais, suporte ao usuário e interoperabilidade com sistemas indicados pela AgSUS.

2.3.2. A contratação por resultado, remunerada por consulta efetivamente realizada, validada e registrada, reduz o risco de pagamento por capacidade ociosa, postos de trabalho ou disponibilidade abstrata, alinhando o desembolso ao volume assistencial efetivamente entregue.

2.4. Justificativa do parcelamento em lotes espelhados

2.4.1. O objeto será dividido em 5 (cinco) lotes espelhados, de igual natureza e quantitativo estimado, como técnica de ampliação de competitividade, mitigação de concentração excessiva, redução de risco de desassistência, viabilização de execução simultânea e preservação de capacidade de substituição operacional em caso de desempenho insatisfatório de um fornecedor.

2.4.2. A divisão em lotes permite a participação de empresas com diferentes capacidades operacionais, sem perda da economia de escala, e possibilita que a AgSUS distribua a execução de forma racional, conforme preço registrado, desempenho, capacidade validada e necessidade assistencial.

2.4.3. A adjudicação de mais de um lote a um mesmo fornecedor será admitida, desde que comprovada capacidade técnica, assistencial, tecnológica, econômico-financeira e operacional compatível com a execução simultânea dos lotes arrematados.

2.5. Da Participação em consórcio e das vedações de participação

2.5.1. Considerando a complexidade assistencial, tecnológica, operacional e de proteção de dados envolvida no objeto, será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, limitado a até 2 (duas) pessoas jurídicas, desde que haja indicação expressa da empresa líder, responsabilidade solidária das consorciadas, definição das parcelas de execução sob responsabilidade de cada integrante e comprovação conjunta da capacidade exigida para o lote pretendido.

2.5.2. A admissão de consórcio busca ampliar a competitividade e permitir a composição entre capacidade assistencial, tecnológica e operacional, sem afastar a responsabilidade integral e solidária das consorciadas pela adequada execução do objeto, pelo cumprimento dos níveis de serviço, pela proteção de dados pessoais sensíveis, pela segurança assistencial, pela rastreabilidade das informações e pela conformidade com este Termo de Referência, o edital, a ata e o contrato.

2.5.3. O consórcio deverá indicar uma única empresa líder, responsável pela interlocução formal com a AgSUS, pela gestão integrada da execução, pela consolidação dos relatórios, pela coordenação da integração tecnológica, pela centralização das comunicações operacionais e pela apresentação das informações necessárias à fiscalização, medição, ateste e pagamento.

2.5.4. Quando a proposta for apresentada por consórcio, a execução deverá ocorrer por meio de solução tecnológica integrada e unificada, sendo vedada a utilização simultânea de plataformas digitais independentes, paralelas ou não integradas para a prestação dos serviços objeto da contratação.

2.5.5. Para fins de execução contratual, o consórcio deverá disponibilizar à AgSUS uma única plataforma tecnológica principal para gestão da jornada do usuário, agendamento, videoatendimento, registro assistencial, prontuário eletrônico, geração de logs, painéis gerenciais, relatórios, extração de dados e integração com os sistemas indicados pela AgSUS.

2.5.6. Ainda que as consorciadas utilizem sistemas internos de apoio à sua gestão, todos os registros assistenciais, dados operacionais, logs, relatórios, indicadores, evidências de atendimento e informações necessárias à fiscalização deverão ser consolidados em ambiente único, auditável, rastreável e acessível à AgSUS, observados os requisitos de segurança da informação, sigilo profissional, LGPD e interoperabilidade definidos neste Termo de Referência.

2.5.7. A utilização de solução tecnológica fornecida por uma das consorciadas ou por terceiro contratado pelo consórcio não afastará a responsabilidade integral e solidária das consorciadas pela disponibilidade, segurança, integridade, interoperabilidade, rastreabilidade, proteção de dados, continuidade da operação e cumprimento dos requisitos técnicos exigidos.

2.5.8. O consórcio deverá comprovar, na forma do edital, que a plataforma tecnológica unificada atende integralmente aos requisitos mínimos deste Termo de Referência e será submetida à Prova de Conceito como solução única ofertada para a execução do objeto.

2.5.9. Não será admitida a participação de cooperativas ou pessoas físicas isoladamente, considerando que o objeto exige execução empresarial integrada, plataforma tecnológica única, gestão centralizada, supervisão assistencial, governança de dados, segurança da informação, cumprimento de níveis de serviço, rastreabilidade integral dos atendimentos e responsabilidade contratual compatíveis com a complexidade e a escala da contratação.

3. DA CARACTERIZAÇÃO E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

3.1. O serviço compreenderá, no mínimo:

- I - acolhimento digital com suporte humano para orientação inicial, cadastro, elegibilidade e apoio ao acesso;
- II - sistema de agendamento online, com geração de protocolo e gestão da jornada do usuário;
- III - realização de atendimentos psicológicos individuais por videochamada segura;
- IV - registro clínico em Prontuário Eletrônico do Paciente, com controle de acesso, logs, rastreabilidade e proteção de dados pessoais sensíveis;
- V - integração, por API documentada, com ambientes e sistemas indicados pela AgSUS, incluindo envio de dados operacionais, assistenciais e logs;
- VI - painel gerencial com indicadores assistenciais, operacionais, contratuais e de qualidade;
- VII - relatórios periódicos e bases estruturadas para monitoramento, fiscalização, auditoria e prestação de contas;
- VIII - suporte técnico e operacional aos usuários e aos profissionais vinculados à execução;
- IX - protocolos assistenciais e operacionais para acolhimento, avaliação inicial, acompanhamento, manejo de situações críticas, encaminhamento e contrarreferência;
- X - educação permanente, supervisão técnica e apoio psicossocial aos profissionais envolvidos.

3.2. **Público prioritário e fluxo de acesso**

3.2.1. Os atendimentos serão destinados aos usuários enquadrados nos públicos prioritários definidos para a estratégia, conforme critérios de elegibilidade, fluxos de acesso, regulação e autorização estabelecidos pela AgSUS, pelo Ministério da Saúde e pelos instrumentos operacionais aplicáveis, podendo o acesso ocorrer por canais oficialmente definidos ou autorizados para a execução do serviço.

3.2.2. A captação direta de usuários pelo fornecedor, sem prévia autorização da AgSUS, é vedada. Também é vedada qualquer cobrança, oferta comercial, venda de planos, serviços complementares ou direcionamento mercadológico aos usuários atendidos no âmbito da contratação.

3.2.3. Atendimentos realizados fora dos fluxos autorizados, sem registro válido, sem protocolo, sem validação ou em desconformidade com este TR não serão reconhecidos para fins de faturamento, medição, monitoramento ou cumprimento de metas.

3.2.4. Os atendimentos terão caráter eletivo e complementar à atenção presencial, não substituindo os pontos da Rede de Atenção à Saúde, da Rede de Atenção Psicossocial ou da rede de proteção social. Situações de urgência, emergência, violência em curso, risco grave ou agravamento clínico incompatível com o teleatendimento deverão observar os protocolos de encaminhamento, articulação territorial e comunicação definidos pela AgSUS e pelo Ministério da Saúde.

3.3. **Organização do cuidado**

3.3.1. Os atendimentos serão organizados em percurso assistencial que contemple avaliação inicial, definição de plano terapêutico, acompanhamento, reavaliação, encerramento e contrarreferência qualificada, conforme avaliação técnica do profissional responsável e diretrizes pactuadas com a AgSUS.

3.3.2. A programação de ciclos de atendimento constitui referência para planejamento e gestão da oferta, não podendo ser utilizada como interrupção automática do cuidado quando houver indicação técnica fundamentada de continuidade.

3.3.3. Situações que indiquem necessidade de atendimento presencial, urgência, violência, violação de direitos, risco à integridade ou agravamento clínico deverão observar protocolos formais de encaminhamento e articulação com a rede territorial, com registro adequado em prontuário e comunicação à AgSUS nos termos definidos em plano operacional.

3.4. **Requisitos tecnológicos mínimos**

Item	Requisito mínimo	Natureza
1	Plataforma de telessaúde com áudio, vídeo, sala virtual, agenda, protocolo, registro assistencial e histórico do usuário.	Crítico
2	Prontuário Eletrônico do Paciente com controle de acesso, logs, rastreabilidade, trilha de auditoria e armazenamento seguro.	Crítico
3	Certificação SBIS vigente para S-RES/PEP, preferencialmente com nível NGS2 ou superior, quando aplicável ao módulo de prontuário utilizado.	Crítico
4	Conformidade com LGPD, criptografia em trânsito e em repouso, gestão de perfis, MFA para profissionais e política formal de	Crítico

	segurança da informação.	
5	API RESTful documentada, sem ônus adicional, para integração com sistemas indicados pela AgSUS, com envio de dados operacionais, assistenciais e logs.	Crítico
6	Painéis gerenciais customizáveis, exportação em formatos abertos, indicadores por lote, público, território, profissional, status e período.	Obrigatório
7	Acessibilidade digital, incluindo navegação por teclado, compatibilidade com leitores de tela, contraste, legibilidade e formulários acessíveis.	Obrigatório
8	Backup, recuperação de dados, plano de continuidade, resposta a incidentes e segregação lógica dos dados da AgSUS.	Crítico
9	Política de retenção, guarda, descarte e eliminação de dados pessoais, dados sensíveis e registros assistenciais.	Crítico
10	Procedimentos formais de gestão de vulnerabilidades, resposta a incidentes, comunicação de eventos de segurança e mitigação de riscos.	Crítico

4. DO PROCEDIMENTO DE SELEÇÃO, CRITÉRIO DE JULGAMENTO E PROPOSTA

4.1. O processo de seleção de fornecedores será realizado na modalidade pregão eletrônico, por meio de Sistema de Registro de Preços, com disputa por lote e julgamento pelo menor preço unitário da consulta/teleatendimento individual, observadas as condições de habilitação, a aprovação na Prova de Conceito e a conformidade técnica da proposta.

4.2. Cada licitante poderá apresentar proposta para um ou mais lotes, devendo indicar expressamente o valor unitário da consulta para cada lote pretendido. O valor unitário ofertado deverá contemplar todos os custos necessários à execução integral do objeto, incluindo profissionais, encargos, plataforma, licenças, suporte, segurança da informação, integração, relatórios, supervisão, gestão, tributos e demais despesas diretas e indiretas.

4.3. Serão desclassificadas propostas que:

- I - ultrapassem o preço unitário máximo definido pela AgSUS, quando divulgado ou após abertura do orçamento sigiloso, conforme o caso;
- II - contenham inconsistências que impeçam a identificação do valor unitário da consulta;
- III - condicionem o preço ao consumo mínimo, franquia, quantidade mínima mensal ou exclusividade;
- IV - não contemplem a integralidade das obrigações assistenciais, operacionais e tecnológicas;
- V - apresentem indícios de inexecuibilidade não sanados em diligência.

5. DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS E REGRAS DE CONSUMO DOS LOTES

5.1. A adoção do Sistema de Registro de Preços se justifica pela natureza sob demanda do serviço, pela incerteza quanto ao ritmo de adesão dos usuários, pela necessidade de escalabilidade nacional, pela conveniência de registrar preços unitários para contratações sucessivas e pela possibilidade de adequar a execução à demanda assistencial efetivamente regulada.

5.2. A Ata de Registro de Preços terá vigência de 12 (doze) meses, contados de sua assinatura, observadas as regras de prorrogação, vantajosidade, consumo e contratação previstas no Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS e no instrumento convocatório.

5.3. Regra de negócio para consumo dos saldos registrados

5.3.1. Após a homologação e assinatura das atas, a AgSUS ordenará os fornecedores detentores de preços registrados por ordem crescente de valor unitário válido da consulta, independentemente do número do lote arrematado.

5.3.2. A emissão de ordens de serviço e o consumo dos quantitativos registrados observarão, como regra, a prioridade do menor preço unitário válido, desde que o fornecedor:

- I - esteja com contrato vigente ou apto à contratação;
- II - tenha sido aprovado na Prova de Conceito;
- III - mantenha as condições de habilitação;
- IV - demonstre capacidade operacional disponível para absorver a demanda;
- V - esteja cumprindo os níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho;
- VI - não esteja submetido a restrição operacional, glosa crítica, suspensão de novas demandas ou plano de correção não cumprido.

5.3.3. Após a homologação e assinatura das atas, a AgSUS organizará os lotes registrados em ordem crescente de valor unitário da consulta/teleatendimento individual, independentemente do número do lote ou da identidade do fornecedor vencedor.

5.3.4. A emissão de Autorizações de Fornecimento observará, como regra, o consumo prioritário do saldo do lote de menor valor unitário válido. Caso um mesmo fornecedor seja vencedor de mais de um lote com preços distintos, a AgSUS deverá consumir primeiramente o lote de menor preço unitário registrado por esse fornecedor, passando aos demais lotes apenas na ordem crescente dos respectivos valores.

5.3.5. O acionamento de lote com valor unitário superior, seja do mesmo fornecedor ou de fornecedor diverso, somente poderá ocorrer quando o lote mais vantajoso estiver esgotado, temporariamente indisponível, com capacidade operacional insuficiente, submetido a restrição operacional, assistencial, tecnológica, documental ou contratual, ou mediante justificativa técnica formal voltada à continuidade assistencial, redução de fila de espera, mitigação de risco de concentração, transição de usuários em acompanhamento ou cumprimento de diretrizes da AgSUS ou do Ministério da Saúde.

5.3.6. Sanada a restrição ou restabelecida a capacidade do lote mais vantajoso, a AgSUS deverá retomar, sempre que possível, o consumo conforme a ordem crescente dos valores unitários registrados, observados o desempenho, a regularidade da execução e os níveis mínimos de serviço.

5.4. **Regra para fornecedor vencedor de mais de um lote**

5.4.1. Caso um mesmo fornecedor seja vencedor de mais de um lote, deverá ser observado o menor preço unitário ofertado por esse fornecedor dentre os lotes por ele arrematados, facultando-se à AgSUS, antes da assinatura da ata, negociar a equalização dos preços dos lotes adjudicados ao menor valor unitário ofertado pelo próprio fornecedor ou a outro valor ainda mais vantajoso.

5.4.2. Aceita a equalização, o preço unitário equalizado será registrado para todos os lotes vencidos pelo fornecedor, preservado o quantitativo máximo de cada lote e as demais condições previstas no edital, na ata e no contrato.

5.4.3. Não aceita a equalização, a AgSUS poderá manter os preços originalmente ofertados por lote, desde que demonstrada sua vantajosidade, ou adotar as providências previstas no edital para o lote cujo preço se revele menos vantajoso, inclusive a convocação do licitante subsequente, quando cabível, observada a ordem de classificação, a motivação do ato e a preservação do julgamento objetivo.

5.4.4. O fornecedor vencedor de múltiplos lotes deverá apresentar Plano de Escalonamento Operacional, em até 5 (cinco) dias úteis da convocação, contendo equipe assistencial estimada, capacidade mensal projetada, turnos de atendimento, supervisão, suporte, infraestrutura tecnológica, plano de contingência, governança de dados e cronograma de mobilização.

6. **DA PROVA DE CONCEITO - POC**

6.1. A Prova de Conceito será exigida do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar para cada lote, após análise preliminar da proposta e verificação formal dos documentos essenciais de habilitação, com a finalidade de demonstrar a aderência da solução tecnológica e operacional aos requisitos críticos deste TR.

6.2. Quando um mesmo licitante estiver provisoriamente classificado em primeiro lugar em mais de um lote, poderá realizar uma única PoC, desde que a demonstração contemple segregação por lote, painéis individualizados, escalabilidade tecnológica, governança operacional e capacidade de gestão compatível com a solução ofertada.

6.3. A PoC deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis contados da convocação, em ambiente de homologação, preferencialmente por videoconferência gravada, com acesso à comissão técnica designada pela AgSUS. O prazo poderá ser prorrogado uma única vez, mediante justificativa aceita pela AgSUS, desde que não comprometa a eficiência do certame.

6.4. A PoC será pública quanto à sua realização, permitida a presença de representantes dos demais licitantes como ouvintes, vedada qualquer interferência durante a demonstração. Eventuais manifestações deverão observar a fase própria do procedimento.

6.5. Matriz objetiva da PoC:

Grupo	Teste	Critério de aprovação	Natureza
Fluxo assistencial	Simular cadastro, elegibilidade, agendamento, geração de protocolo, abertura de sala, atendimento e registro de evolução.	Fluxo executado integralmente, com registro rastreável e sem uso de dados reais.	Crítico
Videoatendimento	Demonstrar sala segura com áudio/vídeo estáveis, controle de acesso, horário, profissional e usuário teste.	Conexão funcional, acesso controlado e registro de início/fim.	Crítico
Prontuário eletrônico	Registrar evolução, plano terapêutico, encaminhamento e encerramento, com trilha de auditoria.	PEP funcional, com logs, perfis e rastreabilidade.	Crítico
Segurança e LGPD	Demonstrar MFA, perfis de acesso, logs, criptografia, segregação lógica e política de retenção.	Evidências documentais e funcionais compatíveis.	Crítico

Integração	Apresentar documentação de API e simular envio/consulta de dados estruturados.	API documentada, autenticação segura e retorno validável.	Crítico
Relatórios	Gerar relatório anonimizado de atendimentos, faltas, tempo de espera, satisfação e execução por lote.	Relatório exportável e painel consultável.	Obrigatório
Acessibilidade	Demonstrar recursos mínimos de acessibilidade digital.	Atendimento aos requisitos essenciais de navegação e leitura assistida.	Obrigatório
Escalabilidade	Apresentar evidências de capacidade simultânea e plano de contingência.	Plano e evidências compatíveis com o lote.	Obrigatório

6.6. Será considerado aprovado na Prova de Conceito o licitante que demonstrar atendimento integral a 100% dos requisitos críticos/eliminatórios e obrigatórios previstos na matriz objetiva da PoC.

6.7. A não demonstração de requisito crítico/obrigatório implicará reprovação motivada da Prova de Conceito e convocação do licitante subsequente, vedada a substituição da solução ofertada ou a correção substancial posterior de funcionalidade não demonstrada.

6.8. A comissão técnica poderá realizar diligências para esclarecimento de documentos, evidências ou funcionalidades já apresentadas, desde que a diligência não implique substituição da solução ofertada, inclusão de nova funcionalidade, alteração material da proposta ou saneamento posterior de requisito não atendido na sessão da PoC.

6.9. Requisitos eventualmente classificados como complementares ou desejáveis poderão ser registrados no relatório da PoC para fins de avaliação técnica, sem prejuízo da obrigatoriedade de atendimento integral dos requisitos críticos e obrigatórios.

6.10. A comissão técnica emitirá relatório conclusivo de aprovação ou reprovação, com identificação dos testes realizados, evidências observadas, eventuais ressalvas e fundamentação objetiva.

7. DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

7.1. Habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista

7.1.1. Deverão ser exigidos os documentos usuais de habilitação jurídica, representação legal, inscrição no CNPJ, regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, nos termos do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS e do edital.

7.2. Qualificação econômico-financeira

7.2.1. Deverá ser exigido balanço patrimonial do último exercício social exigível, certidão negativa de falência, recuperação judicial ou documento equivalente, bem como comprovação de patrimônio líquido ou capital social mínimo correspondente a 3% (três por cento) do valor estimado do lote pretendido para 12 meses.

7.2.2. Quando a licitante estiver provisoriamente classificada em primeiro lugar em mais de um lote, a comprovação econômico-financeira deverá ser cumulativa em relação aos lotes adjudicáveis.

7.3. Qualificação técnica

7.3.1. A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica ou certidão(ões), emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução anterior de serviços compatíveis com o objeto deste Termo de Referência, envolvendo teleatendimentos, teleconsultas ou atendimentos remotos em saúde mental, prestados por profissionais habilitados, com registro assistencial e organização operacional compatível com a natureza da contratação.

7.3.2. Para fins de comprovação da experiência mínima, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) demonstrar a execução de, no mínimo, 50.000 (cinquenta mil) atendimentos em saúde mental no mês, na modalidade de teleatendimento, teleconsulta, telessaúde ou atendimento remoto, admitido o somatório de diferentes atestados ou certidões, desde que a documentação permita aferir, de modo objetivo, o contratante, o objeto, o período de execução, os quantitativos mensais realizados, a modalidade de atendimento e a avaliação satisfatória da prestação.

7.3.3. A participação, classificação ou adjudicação em mais de um lote não implicará exigência de comprovação adicional, proporcional ou cumulativa de quantitativos mensais pretéritos de atendimento, bastando, para fins de qualificação técnica, o atendimento ao quantitativo mínimo previsto no item 7.3.2.

7.3.4. Serão admitidos, para fins de comprovação do quantitativo mínimo mensal de serviço similar, o somatório de diferentes atestados ou certidões referentes a serviços executados de forma concomitante, desde que seja possível comprovar que, no mesmo período de referência, a licitante executou volume mensal igual ou superior a 50.000 (cinquenta mil) atendimentos em saúde mental no mês.

7.3.5. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da licitante, desde que seja possível verificar a vinculação jurídica com a pessoa jurídica participante do certame e a compatibilidade da experiência comprovada com o objeto pretendido.

7.3.6. Além dos atestados, a licitante deverá apresentar declaração formal de capacidade operacional, contendo:

I - infraestrutura tecnológica e plataforma de telessaúde disponível;

- II - quantitativo estimado de profissionais habilitados e critérios de mobilização;
- III - capacidade mensal de atendimento por lote;
- IV - modelo de supervisão técnica e educação permanente;
- V - política de segurança da informação e plano de resposta a incidentes;
- VI - plano de integração tecnológica e disponibilização de API;
- VII - modelo de relatórios, painéis e dados estruturados;
- VIII - plano de contingência para indisponibilidade tecnológica, absenteísmo profissional e aumento de demanda.

7.3.7. A licitante vencedora deverá comprovar, como condição para a emissão da primeira ordem de serviço ou autorização de início da execução, a regularidade dos profissionais perante os respectivos conselhos, a indicação de responsável técnico, o cadastramento aplicável no CNES, a certificação ou conformidade da solução de PEP e a conclusão das trilhas formativas obrigatórias indicadas pela AgSUS e pelo Ministério da Saúde, conforme prazos e condições definidos no edital e no Plano Operacional aprovado.

7.3.8. A exigência de comprovação mínima de 50.000 (cinquenta mil) atendimentos em saúde mental no mês busca aferir experiência prévia compatível com a escala, a criticidade assistencial, a complexidade operacional, a necessidade de registro clínico, a gestão de agenda, o acompanhamento de usuários e a segurança da prestação de serviços remotos em saúde mental, sem se confundir com garantia de demanda, consumo mínimo, limite máximo de execução, condição proporcional ao número de lotes adjudicados ou autorização automática para emissão de ordens de serviço.

7.4. **Declarações específicas**

Declaração de inexistência de conflito de interesses, especialmente quanto a vínculos societários, econômicos, publicitários, contratuais ou institucionais com o setor de jogos e apostas, quando vinculada ao atendimento desse público prioritário.

Declaração de que não realizará cobrança, oferta comercial, captação direta, venda de planos ou direcionamento mercadológico aos usuários atendidos.

Declaração de ciência e compromisso com sigilo profissional, proteção de dados pessoais sensíveis e dever de confidencialidade institucional.

Declaração de inexistência de parentesco até o terceiro grau, vínculo societário oculto ou relação que configure conflito de interesses com dirigentes, empregados ou agentes envolvidos no planejamento, seleção, gestão ou fiscalização da contratação, sem prejuízo de diligências pela AgSUS.

8. **DA EXECUÇÃO, MOBILIZAÇÃO E ORDENS DE SERVIÇO**

8.1. A execução terá início após a assinatura do contrato e emissão de Autorização de Início de Execução, observado o prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos para mobilização assistencial, implantação ou parametrização da plataforma, validação de integração, cadastro de perfis, treinamento, apresentação do Plano Operacional e início efetivo dos atendimentos.

8.2. As ordens de serviço indicarão, no mínimo, lote, fornecedor, quantitativo estimado, público prioritário, período de execução, parâmetros operacionais, metas assistenciais, canais de acesso, relatórios exigidos e critérios de medição.

8.3. A AgSUS poderá ajustar, ao longo da execução, a distribuição da demanda, os fluxos de acesso, os públicos prioritários, a capacidade mensal e a programação operacional, mediante comunicação formal e motivada, preservadas as condições registradas e a capacidade contratada.

8.4. Os contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços terão vigência inicial de 12 (doze) meses, contados da respectiva assinatura, observadas as hipóteses de prorrogação, reajuste e revisão previstas no Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, no instrumento convocatório e no contrato.

9. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

9.1. Executar os serviços em estrita conformidade com este Termo de Referência, edital, ata, contrato, ordens de serviço, Plano Operacional aprovado e orientações expedidas pela AgSUS e pelo Ministério da Saúde.

9.2. Disponibilizar profissionais habilitados, com registro ativo no respectivo conselho profissional, experiência compatível e qualificação para atendimento dos públicos prioritários.

9.3. Garantir que os atendimentos ao público de mulheres em situação de violência e/ou vulnerabilidade sejam realizados por psicólogas, quando assim definido pela diretriz assistencial da AgSUS e do Ministério da Saúde.

9.4. Manter plataforma tecnológica segura, disponível, auditável, acessível, interoperável e aderente aos requisitos de telessaúde, proteção de dados e segurança da informação.

9.5. Garantir à CONTRATANTE acesso pleno e irrestrito a todo o ecossistema tecnológico vinculado à prestação dos serviços — incluindo servidores de hospedagem, bancos de dados, logs de sistema e demais mecanismos operacionais — para fins de auditoria. Tal acesso deverá ser viabilizado mediante solicitação da CONTRATANTE, que detém a prerrogativa exclusiva de definir o escopo, a periodicidade e a metodologia dos processos auditáveis.

9.6. Utilizar PEP em todos os atendimentos, com registro tempestivo, completo, rastreável e protegido.

9.7. Enviar dados assistenciais, operacionais e logs à AgSUS nos prazos e formatos definidos, inclusive por API, sem ônus adicional.

9.8. Manter painéis gerenciais e relatórios atualizados, com informações por lote, profissional, território, público, período, status, indicadores e eventos relevantes.

9.9. Comunicar imediatamente incidentes de segurança, indisponibilidades, falhas assistenciais, situações críticas e qualquer intercorrência que possa comprometer a execução.

9.10. Promover educação permanente, supervisão técnica, intervenção e apoio psicossocial aos profissionais envolvidos.

9.11. Abster-se de usar nome, marca ou imagem institucional da AgSUS ou do Ministério da Saúde para publicidade, salvo autorização prévia e expressa.

9.12. Manter as condições de habilitação durante toda a vigência da ata e do contrato.

9.13. Corrigir, no prazo fixado pela AgSUS, inconsistências de registro, falhas de integração, pendências de relatórios, inconformidades assistenciais ou problemas de segurança.

9.14. Manter, quando exigível pelas normas do Ministério da Saúde, os profissionais, serviços e estabelecimentos vinculados à execução devidamente cadastrados e atualizados no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES, observadas as parametrizações aplicáveis aos serviços de saúde digital, inovação e telessaúde.

9.15. Adotar, quando aplicável, o Modelo de Informação do Registro de Atendimento Clínico - RAC, no âmbito da Rede Nacional de Dados em Saúde - RNDS, observando os padrões, terminologias e orientações técnicas definidos pelo Ministério da Saúde, inclusive SIGTAP para identificação de procedimentos e CID/CIAP para descrição do motivo do atendimento.

9.16. Assegurar capacidade técnica e operacional para envio de dados assistenciais, administrativos e operacionais à AgSUS, ao Ministério da Saúde ou a sistemas oficiais indicados, conforme padrões, prazos, formatos, layouts e requisitos de segurança definidos durante a execução.

9.17. Indicar formalmente preposto habilitado, com poderes para representar a CONTRATADA perante a AgSUS, prestar esclarecimentos, responder às demandas operacionais, acompanhar a execução dos serviços e adotar providências imediatas para saneamento de falhas.

9.18. Da vedação à subcontratação:

9.18.1. É vedado à CONTRATADA subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, a parcela principal do objeto, especialmente a execução assistencial dos teleatendimentos, a gestão clínica, o prontuário eletrônico, a governança dos dados, a integração com os sistemas indicados pela AgSUS e a responsabilidade pela plataforma tecnológica ofertada.

9.18.2. A utilização de serviços acessórios de tecnologia, infraestrutura, hospedagem, suporte ou ferramentas auxiliares somente será admitida quando não implicar transferência da responsabilidade pela execução do objeto, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pela disponibilidade, segurança, rastreabilidade, proteção de dados, sigilo profissional e cumprimento das obrigações contratuais.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA AGSUS

10.1. Definir fluxos, critérios de acesso, públicos prioritários e parâmetros operacionais da estratégia.

10.2. Emitir ordens de serviço conforme demanda, disponibilidade e planejamento.

10.3. Acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução assistencial, operacional, tecnológica e contratual.

10.4. Disponibilizar orientações técnicas, modelos de dados, especificações de integração e parâmetros de relatórios.

10.5. Realizar o ateste dos serviços efetivamente prestados, validados e registrados.

10.6. Comunicar inconformidades e fixar prazo para saneamento, quando cabível.

11. MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E MEDIÇÃO

11.1. A gestão e fiscalização serão exercidas por unidades e fiscais formalmente designados pela AgSUS, com apoio técnico das áreas assistencial, tecnológica, de proteção de dados e de gestão contratual, conforme a natureza da verificação.

11.2. A unidade de medida para fins de contratação, medição, faturamento e pagamento será a consulta/teleatendimento individual efetivamente realizado, validado e registrado em sistema, assim entendido como o atendimento concluído entre profissional habilitado e usuário autorizado pela AgSUS, com registro assistencial mínimo, logs ou evidências equivalentes e conformidade com os fluxos autorizados.

11.2.1. O atendimento concluído corresponderá à efetiva realização da sessão psicológica individual, com participação do usuário e registro mínimo obrigatório em prontuário eletrônico, não se confundindo com o encerramento integral do acompanhamento terapêutico do usuário.

11.3. A medição terá como base consultas/teleatendimentos individuais efetivamente realizados, validados, registrados no PEP, sincronizados com os sistemas indicados, com logs de início e fim, identificação do profissional, protocolo do usuário e conformidade com os fluxos autorizados.

11.3.1. O acompanhamento terapêutico poderá compreender múltiplas sessões psicológicas vinculadas ao mesmo usuário, conforme avaliação técnica do profissional responsável, sendo cada sessão regularmente realizada considerada unidade autônoma para fins de contabilização, medição e faturamento.

11.4. Não serão considerados válidos para faturamento:

I - atendimentos sem registro assistencial mínimo;

II - atendimentos sem comprovação de realização por logs ou evidência equivalente;

III - atendimentos fora do fluxo autorizado;

IV - atendimentos duplicados, inconsistentes ou sem identificação de lote;

V - contatos administrativos, tentativas de agendamento, mensagens automáticas ou orientações sem ato assistencial;

VI - consultas canceladas, não comparecidas ou interrompidas fora das regras permitidas pela CONTRATANTE.

11.5. As ausências dos usuários a consultas agendadas deverão ser registradas pela CONTRATADA para fins de monitoramento de comparecimento, evasão, reagendamento, recuperação de vínculo e gestão de agenda, não configurando, por si só, atendimento efetivamente realizado para fins de faturamento.

12. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

12.1. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

Indicador	Meta sugerida	Consequência de descumprimento
Sincronização de dados e logs	100% dos registros estruturados enviados em até 1 hora após o evento, salvo indisponibilidade justificada.	Glosa proporcional dos atendimentos sem validação e retenção até saneamento.
Disponibilidade da plataforma	Mínimo de 99,9% no mês, excluídas janelas programadas aprovadas.	Desconto por hora de indisponibilidade que impeça atendimento, limitado ao teto mensal de glosas.
Execução da ordem de serviço	Mínimo de 90% da programação validada, quando houver demanda suficiente regulada pela AgSUS.	Glosa proporcional e plano de recuperação quando inferior à meta.
Qualidade do registro assistencial	Mínimo de 98% dos atendimentos com registro completo e tempestivo.	Glosa dos atendimentos sem registro válido e obrigação de correção.
Satisfação do usuário	Meta inicial mínima de 60%, com plano de melhoria se inferior.	Plano de melhoria; retenção parcial em caso de reincidência, quando demonstrada relação entre o desempenho insatisfatório e falha atribuível à CONTRATADA.
Encaminhamentos e notificações obrigatórias	100% dos casos identificados com registro e providências cabíveis.	Apuração específica, glosa, sanção e eventual suspensão de novas ordens.
Tempo de espera para agendamento	Parâmetro a ser definido no Plano Operacional por público e prioridade.	Plano de expansão de agenda e redistribuição de demanda.

12.2. As glosas mensais poderão ser cumulativas até o limite de 20% (vinte por cento) do valor mensal medido, sem prejuízo da glosa integral dos atendimentos não comprovados, da retenção cautelar de valores controvertidos e da aplicação de sanções quando configurado descumprimento contratual.

13. DO PAGAMENTO

13.1. O pagamento será realizado com base no quantitativo de consultas/teleatendimentos individuais efetivamente realizados, validados, registrados e atestados pela AgSUS, multiplicado pelo valor unitário registrado para o respectivo fornecedor/lote, após a aplicação de eventuais glosas, retenções, descontos e ajustes previstos neste Termo de Referência, no instrumento contratual e nos demais anexos do processo de contratação.

13.2. Para fins de medição mensal, a CONTRATADA deverá encaminhar à AgSUS, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, relatório consolidado da produção assistencial realizada no período, acompanhado dos dados estruturados, logs, registros de atendimento, indicadores operacionais e assistenciais, demonstrativos de execução e demais documentos exigidos para validação da prestação dos serviços.

- 13.3. A medição apresentada pela CONTRATADA será analisada pela área técnica/fiscal designada pela AgSUS, que realizará a conferência dos quantitativos informados, a validação dos registros assistenciais, a verificação dos dados estruturados e a apuração de eventuais inconsistências, glosas, retenções ou descontos aplicáveis.
- 13.4. A AgSUS terá o prazo de até 10 dias úteis, contado do recebimento integral da documentação prevista no item anterior, para realizar a análise da medição e comunicar à CONTRATADA o valor aprovado para faturamento, ressalvada a necessidade de diligências, complementação documental ou saneamento de inconsistências.
- 13.5. Caso sejam identificadas inconsistências, divergências, ausência de dados, falhas de registro, duplicidade de atendimento, ausência de comprovação da consulta ou qualquer outra pendência que impeça a validação integral da medição, a AgSUS notificará a CONTRATADA para saneamento no prazo de até 5 dias úteis, ficando suspenso o prazo de análise previsto no item 13.4 até o recebimento das informações complementares.
- 13.6. A emissão da nota fiscal ou documento equivalente somente poderá ocorrer após a comunicação formal da AgSUS quanto ao valor aprovado para faturamento, sendo vedada a emissão antecipada de documento fiscal com base em quantitativo ainda não validado ou não atestado.
- 13.7. Após a comunicação formal do valor aprovado, a CONTRATADA deverá emitir e encaminhar a nota fiscal ou documento equivalente ao fiscal ou setor designado pela AgSUS no prazo de até 3 dias úteis, acompanhada da documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e demais documentos exigidos no contrato, quando aplicável.
- 13.8. Recebida a nota fiscal ou documento equivalente, a AgSUS realizará a conferência formal do documento fiscal e o respectivo ateste, desde que não haja inconsistência entre o valor faturado e o valor previamente aprovado na medição.
- 13.9. O pagamento será efetuado em até 10 dias úteis após o recebimento da nota fiscal ou documento equivalente regularmente emitido e devidamente atestado pela AgSUS, observada a regularidade fiscal, trabalhista e contratual da CONTRATADA.
- 13.10. A apresentação de nota fiscal em desconformidade com a medição aprovada, com erro material, inconsistência de valores, ausência de documentação exigida ou pendência impeditiva de ateste implicará a devolução do documento à CONTRATADA para correção, reiniciando-se o prazo de pagamento somente após a reapresentação regular da documentação.
- 13.11. A realização do pagamento não afasta a possibilidade de revisão posterior da medição, caso sejam identificadas inconsistências, duplicidades, registros inválidos, indícios de faturamento indevido ou falhas de comprovação dos atendimentos, hipótese em que os valores pagos a maior poderão ser compensados em faturas subsequentes, sem prejuízo da apuração de responsabilidade e aplicação das sanções cabíveis.
- 13.12. Não serão reconhecidos para fins de faturamento os atendimentos não autorizados pela AgSUS, não registrados nos sistemas definidos, não comprovados por logs ou registros assistenciais mínimos, realizados em desconformidade com os fluxos pactuados, duplicados, cancelados, não concluídos ou glosados em razão do descumprimento dos indicadores e requisitos previstos neste Termo de Referência.

14. DO REAJUSTE DOS PREÇOS

- 14.1. Os preços registrados e contratados permanecerão fixos e irrevogáveis durante o período inicial de 12 meses, contado da data de apresentação da proposta, ressalvadas as hipóteses de revisão de preços admitidas no Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS e nos instrumentos convocatório e contratual.
- 14.2. Na hipótese de prorrogação da vigência contratual, renovação da Ata de Registro de Preços ou manutenção da contratação para além do período de 12 meses, poderá ser admitido o reajuste dos preços, mediante solicitação formal da CONTRATADA, observada a periodicidade mínima anual e desde que demonstrada a manutenção da vantajosidade para a AgSUS.
- 14.3. O índice de reajuste aplicável será o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA/IBGE, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, salvo se outro índice mais aderente à natureza do objeto vier a ser definido no instrumento convocatório, mediante justificativa técnica.
- 14.4. O reajuste não será automático, devendo ser precedido de solicitação formal da CONTRATADA, análise técnica da AgSUS, verificação da regularidade contratual e demonstração de que o preço reajustado permanece compatível com os preços praticados no mercado e vantajoso para a Agência.
- 14.5. A ausência de solicitação de reajuste pela CONTRATADA no momento oportuno implicará a manutenção dos preços vigentes, vedado o pagamento retroativo de reajuste não requerido tempestivamente, salvo justificativa formalmente aceita pela AgSUS.
- 14.6. O reajuste, quando deferido, será formalizado por apostilamento, termo aditivo ou instrumento equivalente admitido pelo Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS e pelas normas internas aplicáveis.
- 14.7. O reajuste não afasta a possibilidade de revisão dos preços registrados ou contratados, quando configuradas situações supervenientes, devidamente comprovadas, que impactem a equação econômico-financeira da contratação, observados o Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, o instrumento convocatório, a Ata de Registro de Preços e o contrato.

14.8. Em nenhuma hipótese o reajuste ou a revisão de preços poderá afastar a necessidade de demonstração da manutenção da vantajosidade para a AgSUS, especialmente por se tratar de contratação decorrente de registro de preços, com possibilidade de consumo escalonado conforme demanda efetiva, disponibilidade orçamentária e interesse institucional.

15. SANÇÕES, GLOSAS E SUSPENSÃO DE NOVAS ORDENS

15.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações sujeitará a contratada às sanções previstas no Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, no edital, na ata e no contrato, assegurados contraditório e ampla defesa.

15.2. Sem prejuízo das sanções cabíveis, a AgSUS poderá, mediante decisão motivada e proporcional à

gravidade da ocorrência, suspender temporariamente a emissão de novas ordens de serviço ao fornecedor que apresentar risco assistencial, falha crítica de segurança, indisponibilidade recorrente, subexecução relevante, pendência de dados, inconsistência de faturamento, descumprimento de plano de correção ou outra situação que comprometa a continuidade, a segurança, a qualidade ou a rastreabilidade da execução, assegurado o contraditório e a ampla defesa quando a medida possuir natureza sancionatória.

16. SIGILO, PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

16.1. A contratada deverá observar sigilo profissional, confidencialidade institucional e proteção de dados pessoais sensíveis em saúde, adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados contra acessos não autorizados, perda, alteração, vazamento, uso indevido ou tratamento incompatível com a finalidade da contratação.

16.2. Antes do início da execução, a contratada deverá apresentar Política de Segurança da Informação, Plano de Resposta a Incidentes, Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais - RIPD/DPIA específico para os fluxos da contratação, matriz de acesso por perfis e indicação do encarregado ou ponto focal de proteção de dados.

16.3. O compartilhamento de dados com a AgSUS e com sistemas indicados deverá observar minimização, necessidade, finalidade, segurança, auditabilidade e padrões técnicos definidos no Plano Operacional.

16.4. O dever de sigilo, confidencialidade e proteção das informações permanecerá vigente mesmo após o encerramento da contratação, independentemente do motivo de sua extinção.

16.5. A CONTRATADA deverá manter política formal de retenção, guarda, descarte e eliminação de dados pessoais, dados pessoais sensíveis e registros assistenciais, observados os prazos legais, as normas profissionais aplicáveis, a finalidade da contratação e as orientações da AgSUS.

17. DA GESTÃO DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO E DO PLANO DE CONTINGÊNCIA

17.1. Considerando a criticidade assistencial do objeto, a abrangência nacional da execução, o volume estimado de teleatendimentos, o tratamento de dados pessoais sensíveis em saúde, a utilização de plataforma tecnológica, a necessidade de continuidade do cuidado e a relevância estratégica da contratação, a execução contratual observará matriz de riscos específica, descrita em seguida.

17.2. A matriz de riscos tem por finalidade orientar a gestão e a fiscalização contratual, a avaliação dos indicadores de desempenho, a validação dos serviços executados, a aplicação de glosas, retenções e medidas corretivas, bem como a adoção de providências preventivas e de contingência durante a execução contratual.

17.3. São considerados riscos relevantes da contratação, entre outros:

- 1) insuficiência de profissionais habilitados para absorção da demanda contratada;
- 2) indisponibilidade, instabilidade ou inadequação da plataforma de teleatendimento;
- 3) falhas no registro, guarda, integridade, rastreabilidade e proteção de dados pessoais sensíveis em saúde;
- 4) falhas de interoperabilidade, integração sistêmica ou transmissão de dados estruturados à AgSUS;
- 5) manejo inadequado de situações de crise, violência, agravamento clínico ou necessidade de encaminhamento à rede presencial;
- 6) faturamento de atendimentos não realizados, duplicados, não autorizados, não comprovados ou realizados em desconformidade com os fluxos pactuados;
- 7) descontinuidade do cuidado de usuários em acompanhamento;
- 8) descumprimento das normas técnicas, éticas, assistenciais, regulatórias e de segurança da informação aplicáveis à telessaúde e ao atendimento psicológico remoto;
- 9) ausência ou insuficiência de relatórios, painéis gerenciais, bases estruturadas, logs e demais evidências necessárias à validação da execução;
- 10) concentração excessiva da execução em fornecedor sem capacidade operacional efetivamente demonstrada, validada ou mantida durante a execução;
- 11) falhas no cadastramento, parametrização, transmissão ou atualização das informações exigíveis em sistemas oficiais, inclusive CNES, RAC/RNDS, SIGTAP, CID/CIAP, quando aplicáveis;
- 12) inadequação dos mecanismos de acessibilidade digital, suporte ao usuário ou mediação de acesso, com impacto na inclusão, adesão e continuidade do cuidado.

17.4. A CONTRATADA deverá adotar medidas preventivas e corretivas para tratamento dos riscos identificados, mantendo plano de contingência operacional, assistencial, tecnológico e de segurança da informação, com definição de responsáveis, prazos de resposta, protocolos de escalonamento de incidentes e procedimentos formais de comunicação à AgSUS.

17.5. Antes do início da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar Plano Operacional de Implantação, contendo, no mínimo:

- 1) dimensionamento da equipe assistencial e administrativa vinculada à execução;
- 2) capacidade mensal estimada de atendimento;
- 3) fluxos de acolhimento, agendamento, atendimento, registro, acompanhamento, encaminhamento e contrarreferência;
- 4) plano de contingência para indisponibilidade tecnológica ou assistencial;
- 5) protocolo de manejo de crise, violência, agravamento clínico e necessidade de acionamento da rede presencial;

- 6) modelo de governança operacional e comunicação com a AgSUS;
- 7) estratégia de segurança da informação, proteção de dados e gestão de incidentes;
- 8) modelo de geração de relatórios, painéis, logs, bases estruturadas e demais evidências de execução;
- 9) plano de cadastramento, parametrização e conformidade com sistemas oficiais aplicáveis, incluindo CNES, RAC/RNDS, SIGTAP, CID/CIAP, quando exigíveis;
- 10) estratégia de acessibilidade digital, suporte ao usuário e mediação de acesso para pessoas com deficiência, baixa familiaridade digital ou barreiras de acesso.

17.6. A CONTRATADA deverá manter Plano de Contingência Mínimo, aplicável durante toda a vigência contratual, contemplando, obrigatoriamente:

- 1) estratégia de recomposição de profissionais em caso de desligamentos, afastamentos, absenteísmo, rotatividade elevada ou aumento extraordinário de demanda;
- 2) plano de continuidade tecnológica, com redundância, backup, recuperação de dados, suporte técnico, canal de comunicação para incidentes e procedimento de retomada da operação;
- 3) procedimento de reagendamento prioritário em caso de indisponibilidade da plataforma, instabilidade tecnológica ou cancelamento de atendimento por falha imputável à CONTRATADA;
- 4) fluxo de comunicação imediata à AgSUS em caso de incidentes assistenciais, tecnológicos, operacionais, regulatórios ou de segurança da informação;
- 5) protocolo de resposta a incidentes de segurança da informação e proteção de dados pessoais sensíveis, incluindo medidas de contenção, registro, apuração, mitigação e comunicação à AgSUS;
- 6) plano de transição assistencial para usuários com acompanhamento ativo, em caso de encerramento contratual, esgotamento de lote, substituição de fornecedor, redistribuição de demanda ou interrupção parcial da execução;
- 7) mecanismo de auditoria interna dos atendimentos faturados, com verificação de logs, registros clínicos, tempo de atendimento, identificação do profissional, identificação do usuário, data e horário da consulta e confirmação da realização do teleatendimento;
- 8) medidas de contingência para preservação da continuidade assistencial em situações de crise, violência, agravamento clínico ou necessidade de acionamento da rede presencial;
- 9) estratégia de comunicação com usuários em caso de remarcação, indisponibilidade temporária, falha de acesso ou necessidade de orientação emergencial sobre a continuidade do cuidado;
- 10) definição de responsáveis internos da CONTRATADA para cada eixo de contingência, com indicação de pontos focais para comunicação com a AgSUS.

17.7. O Plano de Contingência Mínimo deverá ser apresentado antes do início da execução dos serviços, juntamente com o Plano Operacional de Implantação, podendo a AgSUS solicitar ajustes, complementações ou esclarecimentos antes da autorização de início da execução.

17.8. A CONTRATADA deverá manter o Plano de Contingência Mínimo atualizado durante toda a vigência contratual, devendo revisá-lo sempre que houver alteração relevante na capacidade operacional, nos fluxos assistenciais, na plataforma tecnológica, nos requisitos de segurança da informação, na equipe vinculada à execução ou na identificação de novos riscos relevantes.

17.9. A materialização de risco classificado como alto ou crítico deverá ser comunicada formalmente à AgSUS no prazo máximo de 24 horas, acompanhada de plano de resposta, medidas de mitigação adotadas, prazo de saneamento e indicação dos responsáveis.

17.10. A ausência de apresentação, atualização ou implementação efetiva do Plano Operacional de Implantação ou do Plano de Contingência Mínimo poderá ensejar retenção de pagamento, glosa, suspensão de novas ordens de serviço, limitação de consumo do lote, redistribuição da demanda entre fornecedores registrados, aplicação de sanções ou rescisão contratual, conforme a gravidade do caso e nos termos do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS e do instrumento contratual.

17.11. A reincidência de riscos altos ou críticos, a ausência de adoção de medidas corretivas, a omissão de informações relevantes ou a materialização de evento que comprometa a segurança assistencial, a continuidade do cuidado, a proteção de dados, a regularidade da execução ou a fidedignidade do faturamento poderá ensejar glosas, retenções, aplicação de sanções, suspensão de novas ordens de serviço, limitação de consumo do lote, redistribuição da demanda entre fornecedores registrados, rescisão contratual ou outras medidas cabíveis.

17.12. A matriz de riscos não afasta a responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução técnica, assistencial, operacional, trabalhista, fiscal, tecnológica, regulatória e ética do objeto contratado, nem limita a atuação da AgSUS na fiscalização, auditoria, validação, glosa, retenção, aplicação de sanções ou adoção de medidas de contingência.

17.13. A AgSUS poderá revisar, complementar ou atualizar a matriz de riscos durante a execução contratual, sempre que houver alteração relevante na estratégia assistencial, nos fluxos operacionais, nos requisitos tecnológicos, na demanda efetiva, nas diretrizes do Ministério da Saúde ou na identificação de novos riscos capazes de impactar a adequada execução do objeto.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. A participação no processo de seleção implica aceitação integral das condições deste TR, edital, ata, contrato e anexos, bem como submissão ao Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS.

18.2. A AgSUS poderá realizar diligências para verificar a veracidade de atestados, documentos técnicos, certificações, demonstrações, declarações, vínculos profissionais, capacidade operacional e informações prestadas

pela licitante ou contratada.

18.3. Os casos omissos serão resolvidos pela AgSUS à luz do Regulamento de Compras e Contratações, das diretrizes institucionais, das orientações técnicas do Ministério da Saúde e das diretrizes de vantajosidade, economicidade, segurança assistencial, julgamento objetivo, isonomia, eficiência e integridade.

19. APÊNDICES E DOCUMENTOS RELEVANTES

- Apêndice I - Roteiro da Prova de Conceito e matriz de avaliação (SEI nº 0452665).
- Apêndice II - Modelo de declaração de capacidade operacional (SEI nº 0452677).
- Apêndice III - Modelo de declaração de independência e ausência de conflito de interesses (SEI nº 0450862).
- Apêndice IV - Requisitos mínimos da plataforma, PEP, API, segurança e acessibilidade (SEI nº 0452704).
- Apêndice V - Instrumento de Medição de Resultado e relatório mensal (SEI nº 0454462).
- Apêndice VI - Fluxo assistencial e operacional (SEI nº 0454152).
- Apêndice VII - Termo de confidencialidade e proteção de dados (SEI nº 0457646).

Submeto o documento de formalização da demanda para avaliação.

Encaminha-se o documento para a Diretoria imediata.

(assinado eletronicamente)

Manuela Oliveira da Silva Paz

Coordenação de Modelagem Técnica Assistencial

(assinado eletronicamente)

Caroline Castanho Duarte

Gestora Executiva da Unidade de Atenção Primária à Saúde

Ciente e de acordo. Encaminhe-se para as providências necessárias.

(assinado eletronicamente)

Luciana Maciel de Almeida Lopes

Diretora da Diretoria de Atenção Integral à Saúde



Documento assinado eletronicamente por **Manuela Oliveira Da Silva Paz, Coordenador(a) de Modelagem Técnica Assistencial**, em 19/05/2026, às 11:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Caroline Castanho Duarte, Gestor(a) Executivo(a) - Unidade de Atenção Primária à Saúde**, em 19/05/2026, às 13:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Maciel De Almeida Lopes, Diretor(a) de Atenção Integral à Saúde**, em 19/05/2026, às 15:59, 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 **0458040** e o código CRC **CA644F16**.

**TIMBRE DA
EMPRESA**

Anexo - Modelo de proposta de preços

PREGÃO ELETRÔNICO XX/XXXX

OBJETO: Registro de preços para eventual contratação, sob demanda, de empresa especializada na prestação de serviços de telessaúde em saúde mental, mediante atendimentos psicológicos individuais, contemplando acolhimento digital, agendamento, realização de consultas por telessaúde, registro assistencial em prontuário eletrônico, integração tecnológica, painéis gerenciais e relatórios operacionais e assistenciais observadas as condições, especificações, quantidades, requisitos tecnológicos, assistenciais, operacionais e de segurança da informação previstos no Edital e anexos.

A empresa XXX, com sede em XXX/UF, na XXX, nº XXX, telefone XXX, inscrita no CNPJ/MF sob o nº XXX, Conta Corrente nº XXX, Agência nº XXX, Banco XXX, e-mail XXX, neste ato representada por XXX, abaixo-assinado(a), interessada na prestação do objeto do presente Pregão Eletrônico para Registro de Preços, propõe à AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS – AgSUS, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 37.318.510/0001-11, a execução do objeto deste certame, nas seguintes condições:

Lote/Grupo	Descrição	Quantidade estimada	Unidade	Valor Estimado da Consulta (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)	Valor Total Anual (R\$)
1	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual			
2	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual			
3	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual			
4	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual			
5	Atendimento virtual em saúde mental	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual			

**TIMBRE DA
EMPRESA**

Lote/Grupo	Descrição	Quantidade e estimada	Unidade	Valor Estimado da Consulta (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)	Valor Total Anual (R\$)
	- lote espelhado					
Total	Quantidade global estimada	10.000.000	Consulta/teleatendimento individual			

OBSERVAÇÕES:

- a) **DECLARAMOS QUE:** A validade da proposta é de 60 (sessenta) dias contados a partir da data da efetiva abertura das propostas;
- b) **DECLARAMOS QUE:** Nos valores constantes desta proposta estão compreendidos lucro, encargos sociais, taxas e seguros, fretes e quaisquer despesas de responsabilidade do proponente, que direta ou indiretamente, decorram da execução do objeto licitado, na forma prevista no Edital e seus anexos., não cabendo a proponente qualquer reclamação posterior;
- c) **DECLARAMOS QUE:** Sob nenhuma hipótese serão feitas quaisquer cobranças adicionais ou sob quaisquer outras denominações;
- d) **DECLARAMOS QUE:** Os sócios da proponente ou o profissional autônomo, se for o caso, não são cônjuges/companheiros ou possuem grau de parentesco de 1º, 2º ou 3º graus com colaboradores da AgSUS.

Brasília/DF, na data da assinatura eletrônica.

Nome/Assinatura do Representante Legal da Empresa

Cargo/CPF

A proposta comercial deve ser apresentada com **identidade visual da empresa, datada e assinada pelo representante legal.**

Anexo III – Roteiro da Prova de Conceito (PoC) e matriz de avaliação

1. Identificação do processo

- Processo Principal nº: _____
- Processo de Contratação nº: _____
- Lote(s): _____
- Licitante avaliado: _____
- CNPJ: _____
- Data da demonstração: __/__/__ a __/__/__
- Modalidade da PoC:
 - ☐ Remota
 - ☐ Presencial
- Plataforma utilizada: _____

2. Objeto da avaliação

Avaliação técnica da solução de telessaúde em saúde mental apresentada pela contratante, no âmbito da Prova de Conceito (PoC), com a finalidade de verificar a aderência aos requisitos técnicos, assistenciais, operacionais, de segurança da informação e proteção de dados previstos no Termo de Referência.

3. Escopo da solução avaliada

A solução avaliada contempla a prestação de serviços de telessaúde em saúde mental para os seguintes públicos:

- mulheres em situação de violência e/ou vulnerabilidade;
- pessoas com problemas relacionados a jogos e apostas.

A avaliação compreende, entre outros aspectos:

- acolhimento digital;

- acolhimento humano qualificado para escuta inicial, orientação e direcionamento assistencial;
- elegibilidade e classificação de risco;
- agendamento;
- teleatendimento psicológico;
- prontuário eletrônico;
- integração sistêmica;
- segurança e LGPD;
- geração de relatórios e indicadores.

4. Objeto da avaliação

- Ambiente utilizado: _____
- Ambiente de homologação:
 - ☐ Sim
 - ☐ Não
- Uso de dados fictícios:
 - ☐ Sim
 - ☐ Não
- Sessão gravada:
 - ☐ Sim
 - ☐ Não

A PoC será realizada conforme cronograma previamente estabelecido, contemplando a demonstração prática das funcionalidades críticas e obrigatórias previstas no Termo de Referência.

5. Equipe de avaliação

5.1 AgSUS

- _____

5.2 Ministério da Saúde

- _____

5.3 Outros participantes (se aplicável)

- _____

5.4 Representantes da contratada

- Nome: _____
- Função: _____

6. Metodologia de avaliação

A avaliação será conduzida mediante:

- execução prática da solução;
- simulação de cenários assistenciais;
- verificação de registros, logs, relatórios e evidências;
- análise de aderência à matriz objetiva da PoC prevista no Termo de Referência.

Os critérios serão classificados como:

- critérios críticos (eliminatórios);
- critérios obrigatórios.

A decisão final será fundamentada exclusivamente nos critérios definidos no Termo de Referência, cujas especificidades e parâmetros de avaliação encontram-se descritos no Item 9.

7. Cronograma de Execução da PoC

Dia	Manhã	Tarde
Dia 1 - Preparação e Validação Inicial	09h00 - Disponibilização de acessos ao ambiente de homologação. 10h00 - Validação do ambiente tecnológico e testes de acesso. 11h00 - Apresentação institucional da solução pela licitante.	14h00 - Configuração de perfis (usuário, profissional e administrador). 15h00 - Início da simulação do fluxo assistencial: • cadastro do usuário; • verificação de elegibilidade; • agendamento; • geração de protocolo.
Dia 2 - Execução do Fluxo Assistencial	09h00 - Continuidade da simulação do fluxo assistencial completo. 10h30 - Demonstração da funcionalidade de teleatendimento:	14h00 - Registro em Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP): • evolução clínica; • plano terapêutico; • encaminhamento; • encerramento.

	• acesso à sala virtual; • validação de áudio e vídeo; • controle de acesso; • registro de início e término.	15h30 - Validação de rastreabilidade e logs do atendimento.
Dia 3 - Integração, Segurança e Dados	09h00 - Demonstração da integração sistêmica: • apresentação da API; • simulação de envio de dados; • consulta de dados estruturados.	14h00 - Validação de exportação de dados e relatórios. 15h00 - Demonstração dos requisitos de segurança da informação: • autenticação e controle de acesso; • trilhas de auditoria e logs; • criptografia; • política de retenção e segregação de dados.
Dia 4 - Gestão, Relatórios e Consolidação	09h00 - Demonstração de painéis gerenciais. 10h30 - Geração de relatórios: • atendimentos realizados; • faltas; • tempo de espera; • execução por lote.	14h00 - Validação de requisitos de acessibilidade digital. 15h00 - Apresentação de evidências de escalabilidade e capacidade operacional. 16h00 - Consolidação dos resultados da PoC e registro das evidências.

8. Roteiro de cenários obrigatórios

A contratada deverá obrigatoriamente simular:

Cenário 1 - Mulher em situação de violência

- acolhimento prioritário;
- classificação de risco;
- atendimento imediato (ou priorizado);



- registro sensível e sigiloso;
- encaminhamento (rede de proteção).

Caso I:

Demonstrar a capacidade operacional da solução em realizar acolhimento qualificado, identificação de risco, priorização clínica, registro sigiloso e articulação com a rede de proteção, em conformidade com as normativas do CFP e princípios éticos da prática psicológica em telessaúde.

I. Acesso inicial à plataforma

Data/hora simulada: XX/XX/XXXX, às Xh

Canal de acesso: Plataforma digital

Nome fictício: Mariana S.

Idade: 34 anos

Município: Brasília/DF

Queixa inicial: ansiedade intensa, crises de choro e medo de permanecer em casa.

Contexto identificado: relato de violência psicológica e ameaça por parceiro íntimo.

II. Identificação inicial e priorização

O sistema identifica termos relacionados a:

- violência doméstica;
- ameaça;
- medo persistente;
- sofrimento emocional intenso.

Automaticamente, a plataforma:

- sinaliza o atendimento prioritário;
- direciona a usuária para acolhimento humano;
- Registra a classificação preliminar de risco psicossocial.

Evidência esperada na PoC:

- priorização automática da fila;

- alerta assistencial no painel clínico;
- registro do horário de entrada e início do atendimento.

III. Início do acolhimento psicológico

Tempo até início do atendimento: XX minutos.

IV. Escuta clínica e avaliação inicial

Durante o acolhimento, a usuária relata:

- humilhações frequentes;
- controle excessivo do parceiro;
- ameaças verbais;
- isolamento social;
- medo constante;
- crises de ansiedade recorrentes;
- prejuízos no sono e no apetite.

V. Classificação de risco

Após avaliação clínica e psicossocial, o caso é classificado como:

Classificação simulada

Risco moderado/alto para agravamento da violência e sofrimento psíquico

Fatores identificados:

- violência psicológica;
- intimidação;
- vulnerabilidade social;
- sensação de insegurança;
- Fragilização da rede de apoio.

Evidência esperada:

O sistema deverá demonstrar:

- registro estruturado da classificação;
- Sinalização prioritária do caso;

- Acionamento do fluxo assistencial adequado.

VI. Classificação de risco

A psicóloga realiza:

- escuta ativa;
- acolhimento qualificado;
- estabilização emocional inicial;
- orientações pertinentes;
- articulação e fortalecimento da rede de apoio.

Hipótese diagnóstica inicial (simulada):

CID-10 ou CID-11:

CIAP-2:

VII. Encaminhamento para a rede de proteção

A plataforma deverá demonstrar:

- registro das orientações realizadas;
- encaminhamento assistido;
- Integração com serviços da rede de proteção.

Encaminhamentos simulados:

- orientação sobre canais de proteção à mulher;
- encaminhamento para serviço especializado;
- orientação sobre atendimento presencial em caso de agravamento;
- Agendamento prioritário para continuidade psicológica.

Exemplos de orientações fornecidas:

- Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180;
- serviços especializados de atendimento à mulher;
- Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM);
- Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência;
- serviços de saúde da APS e RAPS.

VIII. Registro sensível e sigiloso

O prontuário eletrônico deverá demonstrar conformidade com os princípios éticos e técnicos aplicáveis ao exercício profissional da Psicologia, especialmente no que se refere ao sigilo profissional, proteção de dados pessoais e registro documental dos atendimentos realizados em ambiente de telessaúde, em consonância com as resoluções CFP nº 001/2009, nº 006/2019 e nº 09/2024, bem como com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Os registros clínicos deverão:

- conter informações técnicas pertinentes ao acompanhamento psicológico;
- preservar a intimidade, privacidade e dignidade da usuária;
- possuir controle de acesso restrito;
- permitir rastreabilidade das ações realizadas no sistema;
- garantir armazenamento seguro das informações sensíveis;
- observar os princípios da necessidade, confidencialidade e finalidade do registro profissional.

O registro assistencial poderá ser realizado:

- em formato estruturado no modelo SOAP (Subjetivo, Objetivo, Avaliação e Plano); ou
- em formato discursivo/evolutivo, desde que contenha descrição técnica suficiente da conduta profissional, avaliação clínica, encaminhamentos e plano de cuidado.

Evidência técnica esperada:

A contratada deverá demonstrar:

- perfis de acesso restritos por nível de permissão;
- autenticação segura dos profissionais;
- rastreabilidade de acessos e alterações no prontuário;
- mecanismos de proteção e criptografia de dados;
- mascaramento de informações sensíveis, quando aplicável;
- possibilidade de registro em modelo SOAP ou modelo discursivo;

- Conformidade ética, técnica e legal quanto ao armazenamento e tratamento das informações clínicas.

IX. Resultado esperado da simulação

Ao final da PoC, deverá ficar evidenciado que a solução possui capacidade de:

- identificar situações de violência psicológica;
- priorizar casos vulneráveis;
- ofertar acolhimento qualificado e humanizado;
- garantir sigilo e proteção de dados;
- organizar encaminhamento assistido;
- assegurar a continuidade do cuidado psicológico.

Cenário 2 - Usuário com problema de jogos/apostas

- avaliação de risco;
- registro de padrão de comportamento;
- plano terapêutico;
- acompanhamento.

Caso II:

Demonstrar a capacidade operacional da solução em realizar acolhimento qualificado, avaliação de sofrimento psíquico relacionado ao comportamento de jogo, identificação de risco associado, priorização clínica, registro sigiloso e encaminhamento adequado para continuidade do cuidado em saúde mental.

I. Acesso inicial à plataforma

Data/hora simulada: XX/XX/XXXX, às XXh

Canal de acesso: Aplicativo móvel

Nome fictício: Carlos M.

Idade: 29 anos

Município: Goiânia/GO

Queixa inicial: ansiedade intensa, dificuldade para dormir e perda de controle com apostas online.

Contexto identificado: relato de endividamento, prejuízo funcional e sofrimento emocional associado ao uso excessivo de plataformas de apostas.

II. Identificação inicial e priorização

O sistema identifica indicadores relacionados a:

- comportamento compulsivo;
- sofrimento psíquico associado ao jogo;
- prejuízo financeiro;
- impacto funcional;
- vulnerabilidade emocional.

Automaticamente, a plataforma:

- sinaliza necessidade de acolhimento;
- direciona o usuário para atendimento psicológico;
- registra classificação preliminar de risco psicossocial.

III. Evidência esperada na PoC

- priorização da fila assistencial;
- alerta clínico no painel do profissional;
- registro do horário de acesso e início do atendimento.

IV. Início do acolhimento psicológico

Tempo até início do atendimento: XX minutos

V. Escuta clínica e avaliação inicial

Durante o acolhimento, o usuário relata:

- apostas diárias;
- perda frequente de dinheiro;
- utilizo empréstimos para continuar apostando;

- ansiedade intensa;
- dificuldade para dormir;
- irritabilidade;
- sentimento de culpa e vergonha;
- Prejuízo no desempenho profissional.

VI. Classificação de risco e impressão clínica inicial

A psicóloga realiza:

- escuta ativa;
- acolhimento qualificado;
- avaliação do padrão de comportamento de jogo;
- identificação de prejuízos psicossociais;
- estabilização emocional inicial;
- orientações pertinentes;
- Fortalecimento da rede de apoio.

Classificação simulada

Risco moderado para agravamento do sofrimento psíquico e comprometimento funcional associado ao comportamento de jogo.

Hipótese diagnóstica inicial (simulada):

CID-10 ou CID-11:

CIAP-2:

VII. Manejo inicial e orientação assistencial

A psicóloga realiza:

- acolhimento não estigmatizante;
- psicoeducação inicial sobre comportamento compulsivo;
- orientação sobre impactos emocionais e financeiros;
- identificação da rede de apoio;

- organização inicial do plano terapêutico.

VIII. Encaminhamento e continuidade do cuidado

A plataforma deverá demonstrar:

- registro das orientações realizadas;
- possibilidade de acompanhamento longitudinal;
- encaminhamento assistido quando necessário;
- organização do seguimento terapêutico.

Encaminhamentos simulados:

- agendamento prioritário para continuidade psicológica;
- orientação sobre grupos de apoio e rede especializada;
- encaminhamento para avaliação multiprofissional quando indicado;
- acompanhamento periódico do risco psicossocial.

IX. Registro sensível e sigiloso

O prontuário eletrônico deverá demonstrar conformidade com os princípios éticos e técnicos aplicáveis ao exercício profissional da Psicologia, especialmente no que se refere ao sigilo profissional, proteção de dados pessoais e registro documental dos atendimentos realizados em ambiente de telessaúde, em consonância com as resoluções CFP nº 001/2009, nº 006/2019 e nº 09/2024, bem como com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Os registros clínicos deverão:

- conter informações técnicas pertinentes ao acompanhamento psicológico;
- preservar a intimidade, privacidade e dignidade da usuária;
- possuir controle de acesso restrito;
- permitir rastreabilidade das ações realizadas no sistema;
- garantir armazenamento seguro das informações sensíveis;
- observar os princípios da necessidade, confidencialidade e finalidade do registro profissional.

O registro assistencial poderá ser realizado:

- em formato estruturado no modelo SOAP (Subjetivo, Objetivo, Avaliação e Plano); ou
- em formato discursivo/evolutivo, desde que contenha descrição técnica suficiente da conduta profissional, avaliação clínica, encaminhamentos e plano de cuidado.

Evidência técnica esperada:

A contratada deverá demonstrar:

- perfis de acesso restritos por nível de permissão;
- autenticação segura dos profissionais;
- Rastreabilidade de acessos e alterações no prontuário;
- mecanismos de proteção e criptografia de dados;
- mascaramento de informações sensíveis, quando aplicável;
- possibilidade de registro em modelo SOAP ou modelo discursivo;
- Conformidade ética, técnica e legal quanto ao armazenamento e tratamento das informações clínicas.

X. Resultado esperado da simulação

Ao final da PoC, deverá ficar evidenciado que a solução possui capacidade de:

- identificar sofrimento psíquico relacionado a jogos e apostas;
- realizar acolhimento qualificado;
- classificar risco psicossocial;
- organizar acompanhamento longitudinal;
- garantir sigilo e segurança das informações;
- promover a continuidade do cuidado em saúde mental.

9. Formulário de avaliação da PoC**9.1 Identificação**

- Processo: _____
- Lote: _____
- Contratante: _____
- Data da PoC: _____

9.2 Avaliação Técnica Funcional

9.2.1 Fluxo Assistencial (CRÍTICO)

Requisito	Atende	Não atende	Evidência
Cadastro do usuário (dados fictícios)	☐	☐	
Verificação de elegibilidade	☐	☐	
Classificação de risco	☐	☐	
Agendamento	☐	☐	
Geração de protocolo	☐	☐	
Abertura de sala de atendimento	☐	☐	
Realização do atendimento	☐	☐	
Registro de evolução	☐	☐	
Encerramento do atendimento	☐	☐	
Agendamento da próxima consulta	☐	☐	
Reserva da agenda do profissional por um ciclo de atendimentos	☐	☐	
Rastreamento completo por logs (rastreabilidade)	☐	☐	

9.2.2 Teleatendimento (CRÍTICO)

Requisito	Atende	Não atende	Evidência
Acesso à sala virtual segura	☐	☐	
Estabilidade de áudio	☐	☐	
Estabilidade de vídeo	☐	☐	

Controle de acesso (usuário e profissional)	☐	☐	
Vinculação ao agendamento (data/horário)	☐	☐	
Identificação do profissional e usuário	☐	☐	
Registro de início da sessão	☐	☐	
Registro de término da sessão	☐	☐	

9.2.3 Prontuário Eletrônico - PEP (CRÍTICO)

Requisito	Atende	Não atende	Evidência
Registro de evolução clínica	☐	☐	
Registro de plano terapêutico	☐	☐	
Registro de encaminhamento	☐	☐	
Registro de encerramento do atendimento	☐	☐	
Existência de logs e trilha de auditoria	☐	☐	
Controle de perfis de acesso	☐	☐	
Rastreabilidade completa dos registros	☐	☐	

9.2.4 Segurança e LGPD (CRÍTICO)

Requisito	Atende	Não atende	Evidência
Autenticação segura (incluindo MFA)	☐	☐	
Controle de acesso por	☐	☐	

perfis			
Registro de logs de acesso	☐	☐	
Existência de trilhas de auditoria	☐	☐	
Criptografia de dados	☐	☐	
Segregação lógica por lote	☐	☐	
Política de retenção de dados implementada	☐	☐	

9.2.5 Integração (CRÍTICO)

Requisito	Atende	Não atende	Evidência
Disponibilização de documentação da API	☐	☐	
Autenticação segura da API	☐	☐	
Simulação de envio de dados estruturados	☐	☐	
Simulação de consulta de dados	☐	☐	
Retorno validável (status/resposta da API)	☐	☐	

9.2.6 Relatórios (OBRIGATÓRIO)

Requisito	Atende	Não atende	Evidência
Geração de relatório de atendimentos	☐	☐	
Registro de faltas	☐	☐	
Tempo de espera	☐	☐	
Indicadores de satisfação do usuário	☐	☐	

Execução por lote	☐	☐	
Relatórios anonimizados (LGPD)	☐	☐	
Exportação de relatórios	☐	☐	
Painel gerencial consultável	☐	☐	

9.2.7 Acessibilidade (OBRIGATÓRIO)

Requisito	Atende	Não atende	Evidência
Navegação assistida	☐	☐	
Compatibilidade com leitores de tela	☐	☐	
Clareza e legibilidade da interface	☐	☐	

9.2.8 Escalabilidade (OBRIGATÓRIO)

Requisito	Atende	Não atende	Evidência
Capacidade de atendimentos simultâneos	☐	☐	
Demonstração de volumetria suportada	☐	☐	
Apresentação de plano de contingência	☐	☐	
Evidência de estabilidade sob carga	☐	☐	

10. Não conformidades identificadas

Nº	Item do TR	Descrição da não conformidade	Classificação	Evidência

Classificação: Crítica; Obrigatória; Informativa.

11. Síntese da avaliação

Descrever objetivamente os principais resultados observados durante a PoC.

12. Resultado da PoC

Será considerado aprovado o licitante que demonstrar atendimento a 100% dos requisitos críticos e, no mínimo, 90% dos requisitos obrigatórios constantes da matriz objetiva da PoC. A não demonstração de qualquer requisito crítico implicará reprovação motivada e convocação do licitante subsequente, sem prejuízo da realização de diligências para esclarecimento de documentos ou evidências já apresentados, vedada a substituição da solução ofertada ou a correção substancial posterior de funcionalidade crítica não demonstrada.

- ☐ Aprovado
- ☐ Aprovado com ressalvas
- ☐ Reprovado

13. Conclusão técnica

Com base na análise realizada e nas evidências registradas, conclui-se que a solução:

- ☐ atende integralmente aos requisitos técnicos exigidos no Termo de Referência;
- ☐ atende aos requisitos críticos, apresentando ressalvas não eliminatórias;
- ☐ não atende aos requisitos críticos previstos no Termo de Referência.

A decisão será fundamentada exclusivamente nos critérios críticos e obrigatórios previstos na matriz objetiva da PoC.

14. Assinaturas

Nome - Comissão Técnica

Nome - Comissão Técnica

Representante da contratante



Anexo IV - Modelo de declaração de capacidade operacional

À AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE- AgSUS

A empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, com sede em _____, neste ato representada por seu(sua) representante legal _____, CPF nº _____,

DECLARA, para os devidos fins de habilitação e participação no processo de contratação referente ao registro de preços para eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telessaúde em saúde mental, que possui capacidade técnica, assistencial, tecnológica, operacional e administrativa compatível com a execução do objeto descrito no Termo de Referência.

A DECLARANTE informa possuir infraestrutura tecnológica apta à realização de atendimentos remotos em saúde mental, incluindo plataforma de telessaúde com funcionalidades de acolhimento digital, agendamento, **videoatendimento** seguro, prontuário eletrônico, registro assistencial, geração de protocolos, armazenamento de logs, trilha de auditoria, integração sistêmica e emissão de relatórios operacionais e assistenciais, em conformidade com os requisitos previstos no Termo de Referência.

Declara, ainda, possuir capacidade operacional para execução de até 2.000.000 (dois milhões) de consultas/teleatendimentos individuais por lote ao longo da vigência contratual, observada média referencial estimada de até 166.667 (cento e sessenta e seis mil, seiscentos e sessenta e sete) consultas mensais por lote, nos termos previstos no item 2.2.3 do Termo de Referência, incluindo disponibilidade tecnológica, capacidade assistencial escalável, equipe técnica especializada, suporte operacional e mecanismos de continuidade da prestação dos serviços.

A empresa declara possuir equipe multiprofissional habilitada, composta por profissionais regularmente inscritos em seus respectivos conselhos profissionais, com experiência em



teleatendimento, teleconsulta, telessaúde e atendimentos remotos em saúde mental, bem como capacidade de mobilização progressiva da força de trabalho conforme a demanda assistencial, as ordens de serviço emitidas pela AgSUS e os públicos prioritários definidos para a estratégia.

Declara também possuir modelo estruturado de supervisão técnica, educação permanente, intervisão clínica e apoio psicossocial aos profissionais vinculados à execução contratual, assegurando qualidade assistencial, segurança do cuidado, acompanhamento técnico permanente e observância das diretrizes clínicas, éticas e operacionais aplicáveis aos serviços de telessaúde em saúde mental.

A DECLARANTE informa adotar Política de Segurança da Informação compatível com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, contemplando mecanismos de autenticação multifator, criptografia em trânsito e em repouso, controle de acesso por perfis, segregação lógica de dados, rastreabilidade, monitoramento de incidentes, retenção segura de registros e procedimentos formais de resposta a incidentes envolvendo dados pessoais sensíveis em saúde.

Declara possui capacidade de integração tecnológica mediante utilização de API documentada, interoperável e segura, apta ao envio de dados assistenciais, operacionais, logs e informações estruturadas aos sistemas indicados pela AgSUS, sem ônus adicional para a Administração, observados os requisitos técnicos previstos no Termo de Referência.

A empresa declara, ainda, possuir modelo de geração de relatórios gerenciais, painéis operacionais e bases estruturadas para monitoramento da execução contratual, contemplando indicadores assistenciais, quantitativos de atendimentos, tempo de espera, absenteísmo, produtividade, acompanhamento por lote, perfil de usuários e demais parâmetros exigidos pela AgSUS.

Por fim, declara possuir ou disponibilizar, em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, Plano de Contingência Operacional, Assistencial e Tecnológico compatível com a criticidade e a escala da contratação, contemplando medidas para continuidade da prestação dos



serviços em situações de indisponibilidade tecnológica, aumento extraordinário de demanda, absenteísmo profissional, incidentes de segurança da informação, falhas sistêmicas ou quaisquer eventos capazes de impactar a continuidade assistencial, assegurando mecanismos de resposta, mitigação, recomposição operacional e comunicação imediata à AgSUS.

Declara, sob as penas da lei, que todas as informações aqui prestadas são verdadeiras e que possui condições efetivas de executar os serviços objeto da contratação, observadas as exigências técnicas, assistenciais, operacionais, regulatórias e de segurança previstas no Termo de Referência e demais instrumentos convocatórios.

Local e data.

Nome do representante legal

Cargo

CPF nº _____

Razão Social da Empresa

CNPJ nº _____

**TIMBRE DA
EMPRESA**

Anexo - Declarações Gerais

PREGÃO ELETRÔNICO XX/XXXX

OBJETO: Registro de preços para eventual contratação, sob demanda, de empresa especializada na prestação de serviços de telessaúde em saúde mental, mediante atendimentos psicológicos individuais, contemplando acolhimento digital, agendamento, realização de consultas por telessaúde, registro assistencial em prontuário eletrônico, integração tecnológica, painéis gerenciais e relatórios operacionais e assistenciais observadas as condições, especificações, quantidades, requisitos tecnológicos, assistenciais, operacionais e de segurança da informação previstos no Edital e anexos.

A empresa _____, com sede em _____/_____, na _____, nº _____, telefone _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, Conta Corrente nº _____, Agência nº _____, Banco _____, e-mail _____, neste ato representada por _____, abaixo-assinado(a), interessada na prestação do objeto do presente Pregão Eletrônico para Registro de Preços, propõe à AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS – AgSUS, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 37.318.510/0001-11, a execução do objeto deste certame e DECLARA, para os devidos fins, sob as penas da lei e responsabilizando-se pela veracidade das informações prestadas, que:

- a) Tem pleno conhecimento e concordância com todos os termos e condições estabelecidos no instrumento convocatório, incluindo as obrigações da empresa contratada, estando ciente das sanções administrativas decorrentes do descumprimento de quaisquer cláusulas do Contrato a ser firmado com a AgSUS;
- b) Possui, no ato da contratação, e possuirá durante toda a vigência do Contrato a ser firmado com a AgSUS, pessoal qualificado, instalações físicas e equipamentos necessários e disponíveis ao cumprimento do objeto do instrumento convocatório; e
- c) **Não se enquadra nas vedações previstas nos incisos I a X do art. 21 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS.**

Por ser expressão da verdade, firma a presente declaração.

Brasília/DF, na data da assinatura eletrônica.

Nome/Assinatura do Representante Legal da Empresa

Cargo/CPF

**TIMBRE DA
EMPRESA**

Anexo - Declarações Específicas

PREGÃO ELETRÔNICO XX/XXXX

OBJETO: Registro de preços para eventual contratação, sob demanda, de empresa especializada na prestação de serviços de telessaúde em saúde mental, mediante atendimentos psicológicos individuais, contemplando acolhimento digital, agendamento, realização de consultas por telessaúde, registro assistencial em prontuário eletrônico, integração tecnológica, painéis gerenciais e relatórios operacionais e assistenciais observadas as condições, especificações, quantidades, requisitos tecnológicos, assistenciais, operacionais e de segurança da informação previstos no Edital e anexos.

A empresa _____, com sede em _____/_____, na _____, nº _____, telefone _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, Conta Corrente nº _____, Agência nº _____, Banco _____, e-mail _____, neste ato representada por _____, abaixo-assinado(a), interessada na prestação do objeto do presente Pregão Eletrônico para Registro de Preços, propõe à AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS – AgSUS, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 37.318.510/0001-11, a execução do objeto deste certame e DECLARA, para os devidos fins, sob as penas da lei e responsabilizando-se pela veracidade das informações prestadas, que:

- a) Não possui conflito de interesses, especialmente quanto a vínculos societários, econômicos, publicitários, contratuais ou institucionais com o setor de jogos e apostas, quando vinculada ao atendimento desse público prioritário;
- b) Não realizará cobrança, oferta comercial, captação direta, venda de planos ou direcionamento mercadológico aos usuários atendidos;
- c) Tem ciência e assume compromisso com o sigilo profissional, a proteção de dados pessoais sensíveis e o dever de confidencialidade institucional; e
- d) Não possui parentesco até o terceiro grau, vínculo societário oculto ou relação que configure conflito de interesses com dirigentes, empregados ou agentes envolvidos no planejamento, seleção, gestão ou fiscalização da contratação, sem prejuízo das diligências a serem realizadas pela AgSUS.

Por ser expressão da verdade, firma a presente declaração.

Brasília/DF, na data da assinatura eletrônica.

Nome/Assinatura do Representante Legal da Empresa

Cargo/CPF



Anexo VI - Requisitos mínimos da plataforma, PEP, API, segurança e acessibilidade

À Agência Brasileira de Apoio à Gestão do Sistema único de Saúde (AgSUS),

Apresentamos proposta para a prestação de serviços de atendimento virtual em saúde mental, mediante teleatendimentos psicológicos individuais, contemplando acolhimento digital, agendamento, realização de consultas por videochamada, registro assistencial em prontuário eletrônico, integração tecnológica, painéis gerenciais, relatórios operacionais e assistenciais, suporte aos usuários e demais funcionalidades necessárias à execução da Estratégia Nacional de Telessaúde em Saúde Mental, destinados ao atendimento dos públicos prioritários definidos pela AgSUS e pelo Ministério da Saúde, especialmente mulheres em situação de violência e/ou vulnerabilidade e pessoas com problemas relacionados a jogos e apostas, em plena conformidade com as condições, especificações, requisitos técnicos, assistenciais, operacionais, de interoperabilidade, proteção de dados e segurança da informação estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos.

Declaramos expressamente que os serviços ofertados para o(s) respectivo(s) lote(s) serão executados em plena conformidade com as especificações técnicas, assistenciais, operacionais e tecnológicas previstas no Edital do Pregão Eletrônico e em seus anexos, especialmente no Termo de Referência, observadas as normativas nacionais de telessaúde, as diretrizes do Ministério da Saúde, a legislação de proteção de dados pessoais e as normas dos conselhos profissionais competentes.

Declaramos, ainda, que as informações técnicas e funcionais relativas à solução tecnológica, à plataforma de telessaúde e ao canal institucional de comunicação encontram-se devidamente identificadas nas tabelas a seguir, com a indicação expressa da documentação comprobatória correspondente.

ITEM	DESCRIPTIVO TÉCNICO	PÁGINA DO MANUAL DA SOLUÇÃO, DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA OFICIAL DO FABRICANTE/PROVEDOR OU RELATÓRIOS QUE COMPROVEM O ATENDIMENTO DO REQUISITO
1	Plataforma tecnológica de telessaúde em saúde mental, com recursos de áudio, vídeo e registro assistencial - Prontuário Eletrônico do Paciente.	
2	Solução compatível com a prestação de serviços de saúde mental por meio remoto, em conformidade com as normativas nacionais de telessaúde e com as diretrizes dos conselhos profissionais competentes (Lei nº 14.510/2022, Portaria GM/MS nº 3.232/2024, Portaria GM/MS nº 3.691/2024, Resolução CFP nº 09/2024).	
3	Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais- LGPD (Lei nº 13.709/2018).	
4	Comunicação criptografada nas transmissões de dados (TLS/SSL ou tecnologia equivalente).	
5	Criptografia dos dados pessoais e dados sensíveis armazenados (dados em repouso).	
6	Controle de acesso por perfis de usuários, com autenticação robusta, preferencialmente com múltiplos fatores de autenticação (MFA).	
7	Registro de trilhas de auditoria e logs de acesso e de operação do sistema, com possibilidade de extração e disponibilização à AgSUS para fins de auditoria, monitoramento e fiscalização contratual.	
8	Rotinas de backup e mecanismos de recuperação de dados.	
9	Segregação lógica de dados por cliente/contratante.	
10	Procedimentos formais de gestão de vulnerabilidades e de resposta a incidentes de segurança da informação.	

11	Política formal de retenção e descarte de dados pessoais e assistenciais.	
12	Documentação formal de tratamento de dados pessoais, com definição dos papéis de controlador e operador, com indicação expressa do local de armazenamento e de processamento dos dados pessoais e assistenciais.	
13	Adequação da solução às normas e diretrizes dos conselhos profissionais competentes para a prestação de serviços de saúde mental por meio remoto.	
15	Vedação expressa à utilização de contas pessoais, números não corporativos ou soluções sem gestão institucional de acessos.	
16	Utilização do canal institucional exclusivamente para acolhimento inicial, orientação e agendamento dos atendimentos.	
17	Gestão centralizada de usuários, perfis de acesso e permissões no canal institucional.	
18	Registro e rastreabilidade dos contatos realizados no canal institucional, para fins de auditoria, monitoramento e fiscalização contratual.	
19	Segregação de perfis de acesso entre operadores, supervisores e administradores do canal institucional.	
20	Limitação da coleta de dados pessoais no canal institucional ao estritamente necessário para identificação do usuário e para o agendamento dos atendimentos.	

21	A SBIS- Sociedade Brasileira de Informática e Saúde é a responsável pela Certificação de software na área da saúde, para atender às normas técnicas para o uso de sistemas informatizados para a guarda e manuseio do Prontuário Médico, por meio da resolução 2314/2022 do Conselho Federal de Medicina. Cabe à Contratada disponibilizar a solução de software com certificação válida e vigente segundo SBIS. O prontuário eletrônico deverá possuir certificado de garantia de segurança 2 (NGS2) emitido pela Sociedade Brasileira de Informática (SBIS), de acordo com as resoluções 1638/2002, 1821/2007 e 2314/2022 do Conselho Federal de Medicina (CFM), conceitos e padrões nacionais (ABNT, ANS, SUS, ANVISA) e internacionais (ISO) na área de informática em saúde.	
22	O link de acesso à plataforma disponibilizada no âmbito deste contrato seja devidamente configurado em regime de “lista branca” (whitelist), assegurando que o acesso seja permitido exclusivamente a usuários, domínios, endereços IP ou redes previamente autorizadas pela contratante.	
23	A plataforma deverá atender às diretrizes de acessibilidade digital, garantindo o uso por pessoas com deficiência, nos termos da Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão) e das recomendações do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) e das Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1 ou superior), contemplando, no mínimo: • navegação integral por teclado, sem dependência de mouse; • compatibilidade com leitores de tela; • disponibilização de textos alternativos para imagens e elementos não textuais;	

	• estrutura semântica adequada para leitura assistida; • possibilidade de ajuste de contraste, tamanho de fonte e legibilidade; • foco visível na navegação; • formulários acessíveis, com identificação clara de campos e mensagens de erro compreensíveis; • disponibilização de legendas em conteúdos audiovisuais, quando aplicável.	
--	--	--

Anexo VII - Instrumento de Medição de Resultado e Relatório Mensal

Para fins de monitoramento, avaliação e verificação do cumprimento das obrigações ora estabelecidas, as empresas deverão disponibilizar, em base de dados com informações desagregadas com caracterização do perfil socioeconômico e painel específico, contendo no mínimo, as seguintes informações para ambos os públicos prioritários:

1. Percentual de execução contratual por grupo e subgrupo;
2. Percentual de comparecimento aos atendimentos agendados por grupo e subgrupo;
3. Percentual de abandono/evasão por grupo e subgrupo;
4. Média de sessões/atendimentos por usuário(a) por grupo e subgrupo;
5. Percentual de casos com risco alto/iminente de violência;
6. Percentual de notificações compulsórias realizadas segundo tipos de violências;
7. Percentual de usuários satisfeitos com o serviço por grupo e subgrupo;
8. Percentual de usuárias que foram encaminhadas para outro ponto da RAPS por grupo e subgrupo.

Fichas de qualificação

01 - Percentual de execução contratual

Público/escopo	Todos os públicos, por prestador, lote, UF/município e período.
Objetivo	Monitorar se o volume de atendimentos realizados está compatível com o volume contratado ou programado para o período.
Metodologia de cálculo	$\left(\frac{\text{Total de atendimentos válidos realizados no período}}{\text{Total de atendimentos contratados ou programados no período} - \text{Não comparecimentos dentro das regras definidas pela CONTRATANTE}} \right) \times 100.$
Numerador	Atendimentos com status “realizado” e registro assistencial mínimo concluído.
Denominador	Total de atendimentos contratados ou programados no período – Não comparecimentos dentro das regras definidas pela CONTRATANTE
Unidade de medida	Percentual (%).
Fonte de dados no sistema	Tabela de contrato/metadados; agenda; tabela de atendimentos; registro assistencial.
Campos mínimos necessários	id_prestador; eixo_publico; periodo_competencia; atendimentos_contratados; id_atendimento; status_atendimento; registro_minimo_concluido; data_hora_atendimento.

Regras de cálculo e exclusões	Contar apenas atendimentos realizados dentro da competência. Excluir testes, duplicidades, atendimentos cancelados, faltas e registros sem confirmação de realização.
Periodicidade	Mensal, com atualização diária no painel operacional.
Recortes recomendados	Prestador, lote, eixo, UF, município, modalidade e categoria profissional.
Interpretação/uso gerencial	Valor baixo indica subexecução, gargalo de agenda, baixa demanda captada ou problema operacional. Referência inicial de alerta: abaixo de 90%, ajustável no plano operacional.

02 - Percentual de comparecimento aos atendimentos agendados

Público/escopo	Todos os públicos.
Objetivo	Medir a proporção de atendimentos agendados que efetivamente ocorreram, substituindo indicadores separados de adesão pontual e absenteísmo.
Metodologia de cálculo	(Atendimentos agendados com status “realizado” / Atendimentos agendados válidos) x 100.
Numerador	Atendimentos agendados e realizados.
Denominador	Atendimentos agendados válidos: realizados, falta, cancelamento tardio e cancelamento sem reagendamento.
Unidade de medida	Percentual (%).
Fonte de dados no sistema	Agenda online; logs de presença; tabela de atendimentos.
Campos mínimos necessários	id_agendamento; id_usuario; id_prestador; data_hora_agendada; status_agendamento; status_atendimento; motivo_cancelamento; reagendamento_realizado.
Regras de cálculo e exclusões	Excluir cancelamentos realizados antes do prazo operacional definido e reagendados dentro da janela pactuada. Excluir encaixes técnicos e testes.
Periodicidade	Mensal, com monitoramento semanal para operação.
Recortes recomendados	Prestador, profissional, eixo, modalidade, horário, UF, município e faixa etária.
Interpretação/uso gerencial	Queda do comparecimento sinaliza barreiras de acesso, inadequação de horário, baixa vinculação ou falha de comunicação. Meta inicial sugerida: >= 80%.

03 - Percentual de abandono/evasão

Público/escopo	Todos os públicos.
Objetivo	Identificar descontinuidade não planejada do cuidado, especialmente quando há plano terapêutico ativo.
Metodologia de cálculo	(Usuários(as) classificados como abandono/evasão no período / Usuários(as) com plano de cuidado ativo ou ciclo iniciado no período) x 100.

Numerador	Usuários(as) com ausência não justificada, sem atendimento realizado, sem reagendamento e sem encerramento formal após a janela operacional definida.
Denominador	Usuários(as) com plano terapêutico ativo ou ciclo de atendimento iniciado no período.
Unidade de medida	Percentual (%).
Fonte de dados no sistema	Agenda; prontuário; plano terapêutico; registro de busca ativa/reagendamento.
Campos mínimos necessários	id_usuario; plano_ativo; data_ultimo_atendimento; status_agendamento; falta_sem_justificativa; reagendamento_realizado; encerramento_formal; motivo_saida; data_classificacao_evasao.
Regras de cálculo e exclusões	Classificar evasão após 30 dias sem novo atendimento ou conforme regra do plano operacional. Excluir altas, transferências, encerramentos pactuados e óbitos.
Periodicidade	Mensal.
Recortes recomendados	Eixo, prestador, profissional, território, modalidade, nível de risco, sessão/pacote.
Interpretação/uso gerencial	Indicador crítico de perda de cuidado. Alerta inicial sugerido: > 20%.

04 - Média de sessões/atendimentos por usuário(a)

Público/escopo	Todos os públicos, com parâmetros diferentes por eixo.
Objetivo	Acompanhar intensidade de uso do serviço e aderência ao ciclo assistencial previsto, sem transformar o parâmetro de sessões em limite automático de cuidado.
Metodologia de cálculo	Total de atendimentos realizados no período / Total de usuários(as) únicos(as) atendidos(as) no período.
Numerador	Atendimentos realizados válidos.
Denominador	Usuários(as) únicos(as) com ao menos um atendimento realizado no período.
Unidade de medida	Número médio de atendimentos por usuário(a).
Fonte de dados no sistema	Tabela de atendimentos; cadastro de usuários; plano terapêutico.
Campos mínimos necessários	id_usuario; id_atendimento; status_atendimento; eixo_publico; numero_sessao; pacote_atendimento; data_atendimento.
Regras de cálculo e exclusões	Calcular por competência e por coorte de entrada.
Periodicidade	Mensal e por coorte trimestral.
Recortes recomendados	Eixo, prestador, modalidade, profissional, desfecho e nível de risco.

Interpretação/uso gerencial	Valores muito baixos podem indicar abandono precoce; valores muito altos podem indicar maior complexidade, necessidade não absorvida pela rede ou prorrogação clínica frequente.
------------------------------------	--

05 - Percentual de casos com risco alto/iminente de crise e/ou violência

Público/escopo	Todos os públicos.
Objetivo	Consolidar a identificação de risco clínico ou psicossocial relevante, crise, risco de autoextermínio ou evento agudo que demande manejo específico. Dimensionar a proporção de casos de maior gravidade.
Metodologia de cálculo	(Usuários(as) com risco/crise identificado no período e violência em curso e/ou risco alto/iminente / Usuários(as) avaliados(as) ou acompanhados(as) no período) x 100.
Numerador	Usuários(as) com registro estruturado de crise psicossocial, risco clínico alto/iminente, risco de autoextermínio ou agravamento agudo, e/ou violência em curso.
Denominador	Usuários(as) avaliados(as) ou com acompanhamento ativo no período.
Unidade de medida	Percentual (%).
Fonte de dados no sistema	Triagem inicial; Avaliação inicial; evolução; módulo de risco/crise; protocolo de intercorrências; registro de notificações compulsórias.
Campos mínimos necessários	id_usuario; risco_autoextermínio; nivel_risco_clinico; crise_psicossocial; evento_critico; data_identificacao; conduta_risco; violencia_identificada; tipo_violencia; violencia_em_curso; nivel_risco_violencia; ameaca_atual;
Regras de cálculo e exclusões	Critérios de inclusão: - usuários que solicitaram acesso ao serviço mas durante o formulário inicial foram direcionados a outro serviço devido ao alto risco identificado; - usuários que, durante ao longo dos ciclos de atendimento, tiverem seus níveis de risco reavaliados para alto ou iminente, conforme protocolos; Critérios de exclusão: - Múltiplas ocorrências para um mesmo usuário sem haver reclassificação de risco; - Registros duplicados; Níveis recomendados para o sistema: sem risco identificado, baixo, moderado, alto, iminente.
Periodicidade	Mensal, com alerta operacional em tempo real para risco alto/iminente.
Recortes recomendados	Eixo, prestador, tipo de risco, nível de risco, tipo de violência, raça/cor, faixa etária, deficiência, ruralidade, canal de entrada e horário.
Interpretação/uso gerencial	Taxa elevada pode refletir maior gravidade da demanda ou boa capacidade de identificação. Deve ser interpretada junto com ações de proteção, encaminhamento, desfecho e supervisão clínica.

06 - Percentual de notificações compulsórias realizadas

Público/escopo	Todos os públicos.
Objetivo	Monitoramento e cumprimento das obrigações legais de notificação de agravos identificados durante a assistência.
Metodologia de cálculo	(Usuários(as) com notificação compulsória realizada nos sistemas de vigilância / Usuários(as) avaliados(as) ou acompanhados(as) no período) x 100.
Numerador	Usuários(as) com notificação compulsória realizada nos sistemas de vigilância.
Denominador	Usuários(as) avaliados(as) ou com acompanhamento ativo no período.
Unidade de medida	Percentual (%).
Fonte de dados no sistema	Avaliação inicial; evolução; módulo de risco/crise; protocolo de intercorrências; Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN); Prontuários das empresas prestadoras.
Campos mínimos necessários	id_usuario; necessidade_de_notificacao_compulsória; status_notificação; motivo_notificacao
Regras de cálculo e exclusões	Registros não-formalizados no SINAN não devem contar no numerador.
Periodicidade	Mensal
Recortes recomendados	Perfil, gênero, raça/cor, faixa etária, deficiência, ruralidade
Interpretação/uso gerencial	Quantifica as notificações de doenças, agravos ou eventos de saúde pública de caráter compulsório feitas pelos profissionais, para subsidiar ações de controle epidemiológico e garantir a proteção legal e social das usuárias. Serve para avaliar a proporção da gravidade dos casos atendidos.

07 - Satisfação média geral

Eixo	Satisfação - qualidade percebida
Público/escopo	Todos os públicos respondentes.
Objetivo	Este indicador mede o nível de satisfação dos usuários em relação à qualidade do atendimento oferecido.
Metodologia de cálculo	$Smg_a(\%) = (Rp_a \div Rd_a) \times 100$ onde: • Smg_a = Percentual de satisfação dos usuários com o atendimento durante o período a; • Rp_a = Número de respostas satisfeitas durante o período a; • Rd_a = Número total de respostas válidas durante o período a. Para fins deste indicador, recomenda-se utilizar pergunta de satisfação em escala de 1 a 5, em que: 5 = muito satisfeito(a);

	4 = satisfeito(a); 3 = nem satisfeito(a), nem insatisfeito(a); 2 = insatisfeito(a); 1 = muito insatisfeito(a). Considera-se: Satisfeitos: respondentes que assinalaram 4 (satisfeito[a]) ou 5 (muito satisfeito[a]). Neutros: respondentes que assinalaram 3 (nem satisfeito[a], nem insatisfeito[a]). Insatisfeitos: respondentes que assinalam 1 (muito insatisfeito[a]) ou 2 (insatisfeito[a]). O resultado corresponde ao percentual de respondentes satisfeitos entre o total de respostas válidas.
Numerador	• Rp_a = Número de respostas satisfeitas durante o período a;
Denominador	• Rd_a = Número total de respostas válidas durante o período a..
Unidade de medida	Percentual (%) - CSAT (Customer Satisfaction Score)
Fonte de dados no sistema	Pesquisa de satisfação.
Campos mínimos necessários	id_pesquisa; id_usuario; nota_satisfacao_geral; resposta_valida; data_resposta; eixo_publico; id_prestador.
Regras de cálculo e exclusões	Padronizar escala no sistema. Se houver escala 1-5, converter apenas se a regra de conversão for formalizada. Excluir respostas duplicadas no mesmo ciclo, mantendo a mais recente ou a regra definida no plano operacional.
Periodicidade	Mensal.
Recortes recomendados	Eixo, prestador, profissional, modalidade, etapa do cuidado e território.
Interpretação/uso gerencial	Meta inicial sugerida: $\geq 60\%$. Deve ser interpretada com o volume de respostas recebidas, mesmo sem manter a taxa de resposta como indicador principal.

08 - Percentual de usuários que foram encaminhadas para outro ponto da RAPS

Público/escopo	Todos os públicos.
Objetivo	Mede a proporção de usuários que, após avaliação ou durante o acompanhamento psicológico, necessitaram de cuidados em outros níveis de complexidade da RAPS, para avaliar a integração do serviço prestado com o SUS.
Metodologia de cálculo	$P_{RAPS} = \left(\frac{U_{encaminhados}}{U_{atendidos}} \right) \times 100$
Numerador	<i>Uencaminhados</i> : Usuários com encaminhamento formalizado para serviços da RAPS.

Denominador	<i>Uatendidos</i> : Total de usuárias atendidas no período
Unidade de medida	Percentual (%).
Fonte de dados no sistema	Prontuários eletrônicos das empresas prestadoras; Relatórios mensais de produtividade e planilhas de monitoramento.
Campos mínimos necessários	id_usuario; finalizacao_atendimento; indicacao_encaminhamento; destino_encaminhamento
Regras de cálculo e exclusões	Inclusão: Encaminhamentos realizados por agravamento de quadro ou continuidade do cuidado. Exclusão: Encaminhamentos para especialidades médicas fora da saúde mental.
Periodicidade	Mensal.
Recortes recomendados	Eixo, prestador, raça/cor, faixa etária, deficiência, ruralidade, canal de entrada.
Interpretação/uso gerencial	

Dicionário mínimo de dados estruturados

A tabela abaixo resume grupos de campos que devem existir no banco de dados para viabilizar os cálculos sem depender de leitura livre de prontuário.

Grupo de dados	Campos estruturados recomendados
Identificação e vinculação	id_usuario; eixo_publico; id_prestador; id_profissional; lote; UF; município; data_entrada; canal_entrada.
Agenda e atendimento	id_agendamento; data_hora_solicitacao; data_hora_agendada; data_hora_atendimento; status_agendamento; status_atendimento; motivo_cancelamento; reagendamento_realizado; data_ultimo_atendimento; falta_sem_justificativa; reagendamento_realizado; encerramento_formal; motivo_saida; data_classificacao_evasao; numero_sessao; pacote_atendimento; data_atendimento; necessidade_de_notificacao_compulsoria; status_notificacao; motivo_notificacao; finalizacao_atendimento; indicacao_encaminhamento; destino_encaminhamento
Contrato e produção	periodo_competencia; atendimentos_contratados; atendimentos_realizados; registro_minimo_concluido; id_lote; tipo_modalidade.
Plano, encerramento e rede	plano_ativo; data_encerramento; encaminhamento_indicado; encaminhamento_realizado; contrarreferencia_indicada; contrarreferencia_realizada; servico_destino.
Risco e crise	nivel_risco_clinico; risco_autoextermio; crise_psicossocial; evento_critico; agravamento_registrado; conduta_risco; data_identificacao; violencia_identificada; tipo_violencia; violencia_em_curso; nivel_risco_violencia; ameaca_atual;
Satisfação	id_pesquisa; pesquisa_respondida; nota_satisfacao_geral; resposta_valida.

Relatório Mensal

**RELATÓRIO MENSAL DE EXECUÇÃO CONTRATUAL
ESTRATÉGIA NACIONAL DE TELESSAÚDE EM SAÚDE MENTAL**

IDENTIFICAÇÃO / QUADRO RESUMITIVO

ITEM	INFORMAÇÕES
Contrato nº	
Processo nº	
Competência	
Empresa	
CNPJ	
Lote	
Responsável Técnico	
Contratante	Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS (AgSUS)

RESUMO EXECUTIVO

ITEM	INFORMAÇÕES
Atendimentos realizados	
Usuários únicos	
Tempo de espera para agendamento	
Taxa de cancelamento	
Encaminhamentos APS/RAPS	

EXECUÇÃO ASSISTENCIAL

ITEM	INFORMAÇÕES
Acolhimentos iniciais	
Atendimentos de acompanhamento	
Atendimentos de transição	
Ciclos concluídos	
Ciclos prorrogados	
Média de consultas por usuário	
Casos classificados como risco moderado/alto	
Encaminhamentos para urgência/emergência	
Encaminhamentos APS	
Encaminhamentos CAPS/RAPS	

EXECUÇÃO OPERACIONAL

ITEM	INFORMAÇÕES
Taxa de comparecimento	
Taxa de cancelamento	
Sincronização de dados e logs	Meta: 100% dos registros estruturados enviados em até 1 hora após o evento, salvo indisponibilidade justificada.
Disponibilidade da plataforma	Meta: Mínimo de 99,9% no mês, excluídas janelas programadas aprovadas.
Execução da ordem de serviço	Meta: Mínimo de 90% da programação validada, quando houver demanda suficiente regulada pela AgSUS.
Qualidade do registro assistencial	Meta: Mínimo de 98% dos atendimentos com registro completo e tempestivo.
Satisfação do usuário	Meta: Meta inicial mínima de 60%, com plano de melhoria se inferior.
Encaminhamentos e notificações obrigatórias	Meta: 100% dos casos identificados com registro e providências cabíveis.
Tempo de espera para agendamento	Meta: Parâmetro a ser definido no Plano Operacional por público e prioridade.

SUPERVISÃO CLÍNICA E EDUCAÇÃO PERMANENTE

ITEM	INFORMAÇÕES
Número de supervisões realizadas	
Discussões de casos complexos	
Ações de educação permanente	
Profissionais participantes	

TECNOLOGIA, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E LGPD

ITEM	INFORMAÇÕES
Disponibilidade da plataforma (uptime)	
Incidentes tecnológicos	
Falhas sistêmicas registradas	
Incidentes de segurança da informação	
Incidentes envolvendo dados pessoais	
Execução de backup	
Monitoramento de logs e auditoria	

NÃO CONFORMIDADES E PLANO DE AÇÃO

Nº	Não conformidade	Classificação	Plano de ação	Prazo

CONSIDERAÇÕES DA CONTRATADA

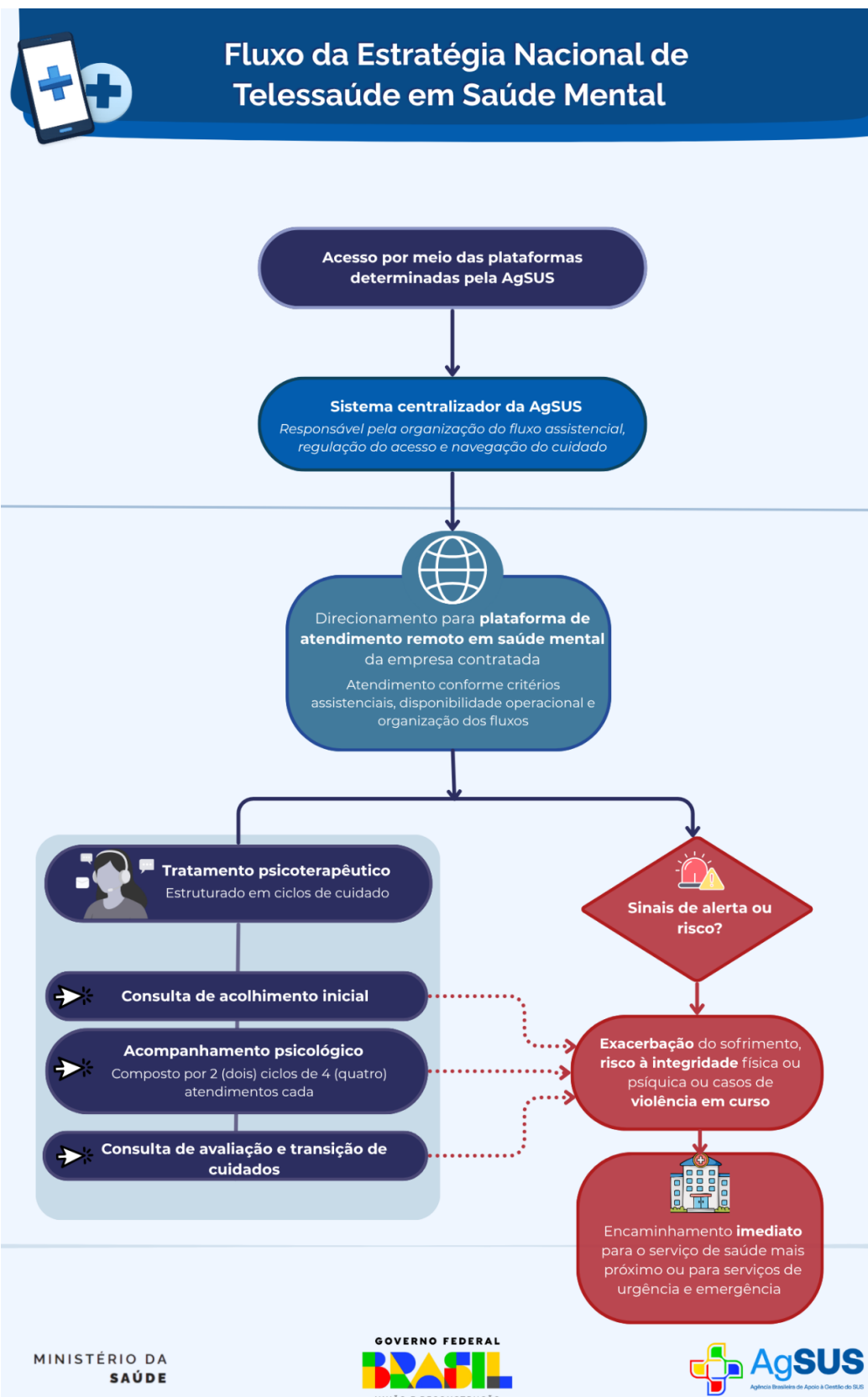
Descrever análise geral da execução contratual, resultados alcançados, dificuldades identificadas, medidas adotadas e demais informações relevantes relacionadas à execução assistencial, operacional, tecnológica e contratual da Estratégia Nacional de Telessaúde em Saúde Mental.

VALIDAÇÃO E FISCALIZAÇÃO - AgSUS

Parecer técnico da fiscalização, validação dos indicadores, apontamentos de conformidade, recomendações, glosas, necessidade de adequações e manifestação conclusiva da AgSUS acerca da execução contratual da competência analisada.

Responsável Técnico da Contratada	Fiscal Técnico AgSUS
Assinatura	Assinatura

Anexo VIII - Fluxo assistencial





Anexo IX - Termo de confidencialidade e proteção de dados

À AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE - AgSUS

A empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, com sede em _____, neste ato representada por _____, CPF nº _____,

doravante denominada COMPROMISSÁRIA, DECLARA, para todos os fins de direito, que possui plena ciência e concordância com as obrigações de confidencialidade, sigilo, segurança da informação, proteção de dados pessoais e governança informacional aplicáveis à execução do objeto contratado no âmbito da Estratégia Nacional de Telessaúde em Saúde Mental da AgSUS.

DECLARA estar ciente de que a AgSUS poderá solicitar, a qualquer tempo, o preenchimento técnico e assinatura de um Aditivo de Tratamento de Dados pessoais visando registrar e regulamentar o tema, de forma obrigatória para manter tal tratamento ativo.

DECLARA que irá, ao término do tratamento dos dados pessoais, por qualquer motivo, ou mesmo quando solicitado pela AgSUS, a qualquer tempo, eliminar os dados pessoais tratados, incluindo cópias de segurança, aplicando-se tal regra sobre parte ou totalidade do banco de dados, com a posterior comprovação ou declaração.

DECLARA estar ciente que, de acordo com as leis aplicáveis, normas emitidas pelas Autoridades competentes ou Políticas internas da AgSUS, deverá demonstrar ou implementar medidas técnicas, jurídicas ou organizacionais complementares sobre o tratamento de dados pessoais sob sua responsabilidade.

DECLARA estar ciente que os bancos de dados tratados pertencem exclusivamente à AgSUS, ou por ela indicados, devendo sempre estarem acessíveis a esta, de forma integral, e a qualquer tempo, em formato de fácil acesso e interoperabilidade com outros sistemas.



DECLARA que sempre dará o suporte necessário à AgSUS quando houver demandas de titulares de dados pessoais, quanto ao tratamento de dados efetivado, nos termos e prazos previstos em Lei ou demais normas e Políticas.

DECLARA que possui, e manterá atualizado, um, inventário dados pessoais e processos, nos termos da lei, normas das Autoridades competentes e Políticas da AgSUS, disponibilizando acesso sempre que requerido ou necessário.

Local e data.

Nome do representante legal

Cargo

CPF nº _____

Razão Social da Empresa

CNPJ nº _____

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº XX/2026

Processo nº AGSUS.008581/2026-75

*** MINUTA DE DOCUMENTO**

PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº XXXXXXXXX/2026

Processo nº: AGSUS.008581/2026-75

A AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS - AgSUS, nos termos da Lei nº 13.958/19, com a alteração da Lei nº 14.621, de 14 de julho de 2023 e do Decreto nº 11.790, de 20 de novembro de 2023, serviço social autônomo, na forma de pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, com sede no SEPN CRN 514, Bloco D, Asa Norte Brasília/DF, CEP 70760-544, Brasília-DF, inscrita no CNPJ sob o nº 37.318.510/0001-11, representada pelo Diretor-Presidente, ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO, designado por meio do Decreto do dia 24 de novembro de 2023, publicado no Diário Oficial da União nº 224 de 27 de novembro de 2023, seção 2, página 1, doravante denominada AgSUS, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, considerando o resultado do Pregão Eletrônico nº 90018/2026, realizado para fins de Registro de Preços, resolve registrar os preços da empresa [RAZÃO SOCIAL], inscrita no CNPJ sob o nº [XX.XXX.XXX/XXX-XX], com sede em [ENDEREÇO COMPLETO], neste ato representada por [NOME DO REPRESENTANTE], [QUALIFICAÇÃO], doravante denominada FORNECEDOR REGISTRADO, observadas as disposições do Edital, do Termo de Referência, do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS e das cláusulas e condições a seguir.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. A presente Ata tem por objeto o Registro de preços para eventual contratação, sob demanda, de empresa especializada na prestação de serviços de telessaúde em saúde mental, mediante atendimentos psicológicos individuais, contemplando acolhimento digital, agendamento, realização de consultas por telessaúde, registro assistencial em prontuário eletrônico, integração tecnológica, painéis gerenciais e relatórios operacionais e assistenciais, em conformidade com o Lote XX do Edital do Pregão Eletrônico nº XXXXXX/2026, o Termo de Referência e seus anexos, detalhado abaixo:

Item/Grupo	Descrição	Quantidade estimada	Unidade	Valor Estimado da Consulta (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)	Valor Total Anual (R\$)
1	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual			
2	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual			
3	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual			
4	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual			
5	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	2.000.000	Consulta/teleatendimento individual			
Total	Quantidade global estimada	10.000.000	Consulta/teleatendimento individual			

1.2. Integram o objeto desta Ata os serviços adjudicados ao FORNECEDOR REGISTRADO, com respectivas especificações, unidades de medida, quantitativos estimados, preços unitários registrados e valores totais estimados, conforme Anexo I - Tabela de Itens Registrados.

1.3. Todos os serviços registrados deverão observar integralmente as especificações técnicas do Termo de Referência, inclusive quanto aos requisitos técnicos, assistenciais, operacionais, tecnológicos, de integração, segurança da informação, disponibilidade, rastreabilidade e padrão de qualidade previstos no Termo de Referência

1.4. Os preços registrados não asseguram direito subjetivo à contratação integral dos quantitativos estimados,

constituindo mera expectativa de contratação, ficando a efetiva contratação condicionada à necessidade da AgSUS e à emissão da correspondente Ordem de Serviço.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1. Integram esta Ata, para todos os fins, independentemente de transcrição:

- a) o Edital do Pregão Eletrônico nº XXXXX/2026;
- b) o Termo de Referência e seus apêndices;
- c) a proposta comercial adjudicada;
- d) os documentos de habilitação do FORNECEDOR REGISTRADO;
- e) os eventuais esclarecimentos, impugnações respondidas e comunicações formalmente incorporadas ao processo.

2.2. Em caso de divergência entre os documentos integrantes, prevalecerá a seguinte ordem:

- a) esta Ata, quanto às condições específicas de registro e execução;
- b) o Edital;
- c) o Termo de Referência;
- d) a proposta comercial adjudicada.

2.3. As obrigações assumidas pelo FORNECEDOR REGISTRADO vinculam-se também às condições declaradas em sua proposta e aos elementos técnicos aceitos no certame.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA DA ATA

3.1. A presente Ata vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, contados do primeiro dia útil subsequente à sua assinatura.

3.2. A vigência poderá ser prorrogada por igual período, desde que presentes os pressupostos admitidos no Edital e no Regulamento de Compras da AgSUS, com demonstração de que os preços permanecem vantajosos.

3.3. Em caso de prorrogação, os saldos da Ata poderão ser restabelecidos, conforme previsto no Termo de Referência e desde que formalmente autorizado.

3.4. Durante o período de vigência, esta Ata de Registro de Preços poderá ser executada por meio de contratos individuais ou de Ordens de Serviço, que os substitui.

4. CLÁUSULA QUARTA - DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS E REGRA DE CONSUMO

4.1. O consumo dos quantitativos registrados observará, como regra ordinária, a ordem crescente de vantajosidade dos preços unitários válidos registrados.

4.2. A emissão de ordens de serviço observará:

- I - aprovação na Prova de Conceito;
- II - manutenção das condições de habilitação;
- III - capacidade operacional disponível;
- IV - cumprimento dos níveis mínimos de serviço;
- V - inexistência de restrição operacional ou suspensão de novas demandas.

4.3. A AgSUS poderá modular a distribuição da demanda entre fornecedores registrados, mediante justificativa técnica formal, para preservação da continuidade assistencial, redução de filas, garantia de cobertura nacional, atendimento de públicos prioritários ou cumprimento de diretrizes técnicas do Ministério da Saúde.

5. CLÁUSULA QUINTA - DOS ITENS, QUANTITATIVOS E PREÇOS REGISTRADOS

5.1. Os preços registrados são os constantes do Anexo I desta Ata, resultantes do julgamento do Pregão Eletrônico nº XXXXX/2026.

5.2. Os quantitativos constantes desta Ata são estimativos máximos, servindo apenas como referência para futuras contratações de serviços, sem obrigação de contratação ou consumo integral pela AgSUS.

5.3. O FORNECEDOR REGISTRADO obriga-se a manter os preços registrados durante a vigência da Ata, ressalvadas as hipóteses de revisão, reequilíbrio econômico-financeiro ou cancelamento previstas neste instrumento, no Edital e no Regulamento de Compras da AgSUS.

5.4. Nos preços registrados consideram-se incluídos todos os custos necessários à plena execução dos serviços, inclusive mão de obra, insumos, materiais, equipamentos, ferramentas, tributos, seguros, encargos sociais e trabalhistas, despesas administrativas, transporte, deslocamento, hospedagem, alimentação, frete e demais despesas diretas e indiretas necessárias ao cumprimento integral do objeto.

6. CLÁUSULA SEXTA - DA EMISSÃO E ACEITE DAS ORDENS DE SERVIÇOS

6.1. A execução de cada serviço terá início após o recebimento da Ordem de Serviço pelo FORNECEDOR REGISTRADO, observadas as condições e os prazos estabelecidos no Edital, Termo de Referência, Ata e respectivos anexos.

6.2. O FORNECEDOR REGISTRADO deverá acusar ciência do recebimento da Ordem de Serviço no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

6.3. A ausência de manifestação no prazo fixado não afasta a vinculação do fornecedor à obrigação regularmente constituída, sem prejuízo da apuração de eventual infração contratual, salvo comprovado impedimento aceito pela AgSUS.

6.4. A Ordem de Serviço poderá contemplar um ou mais serviços, conforme a necessidade e conveniência administrativa da AgSUS.

6.5. Os quantitativos e as demandas mínimas de execução observarão os limites e critérios estabelecidos no Termo de Referência e demais documentos que compõem a contratação.

6.6. Sempre que necessário, a AgSUS poderá anexar à Ordem de Serviço orientações complementares de execução, tais como cronograma de atividades, escopo detalhado, local de prestação dos serviços, indicação do fiscal do contrato, janelas de atendimento, requisitos operacionais e demais instruções pertinentes, desde que compatíveis com o Edital, o Termo de Referência e esta Ata.

7. CLÁUSULA DÉCIMA - DA MEDIÇÃO E DO FATURAMENTO

7.1. Todos os serviços deverão ser faturados em nome da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS - AgSUS, CNPJ nº 37.318.510/0001-11, Inscrição Estadual CF/DF nº 08.177.294/001-70.

7.2. Cada Nota Fiscal deverá conter o detalhamento do objeto faturado, o valor correspondente e, no campo de observações, o número da Ordem de Serviço ou do instrumento equivalente.

7.3. A apresentação da Nota Fiscal desacompanhada dos elementos necessários à liquidação da despesa poderá ensejar sua devolução ou a suspensão do prazo de pagamento até regularização.

7.4. A unidade de medida para fins de contratação, medição, faturamento e pagamento será a consulta/teleatendimento individual efetivamente realizado, validado e registrado em sistema.

7.5. Somente serão considerados válidos para faturamento os atendimentos:

I - realizados por profissional habilitado;

II - registrados no PEP;

III - sincronizados com os sistemas indicados;

IV - acompanhados de logs ou evidências equivalentes;

V - executados em conformidade com os fluxos autorizados.

7.6. Não serão reconhecidos para faturamento:

I - atendimentos sem registro assistencial;

II - atendimentos sem logs;

III - atendimentos fora do fluxo autorizado;

IV - atendimentos duplicados;

V - contatos administrativos;

VI - consultas canceladas, não comparecidas ou interrompidas sem anexo técnico registrável.

8. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO PAGAMENTO

8.1. O pagamento será realizado em até 10 (dez) dias úteis após a apresentação da Nota Fiscal e o atesto da fiscalização, observadas as condições desta Ata e do Termo de Referência.

8.2. O pagamento observará os quantitativos das consultas/teleatendimentos efetivamente realizados, validados, registrados e atestados, conforme a estrutura da Ordem de Serviços e a efetiva liquidação da despesa.

8.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação, o pagamento ficará sobrestado até a regularização, reiniciando-se o prazo após a solução do problema, sem ônus para a AgSUS.

8.4. Por se tratar de Registro de Preços, o centro de custo correspondente poderá ser indicado por ocasião da emissão da Ordem de Serviço.

9. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA GLOSA POR ATRASO

9.1. A avaliação da execução poderá considerar o atraso injustificado no cumprimento dos prazos, metas, níveis de serviço, parâmetros operacionais ou demais obrigações previstas no Termo de Referência, na Ata, no contrato e nas Ordens de Serviço.

9.2. O descumprimento dos prazos ou indicadores estabelecidos poderá ensejar glosa da Nota Fiscal correspondente, conforme critérios, métricas e consequências definidos no Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultado - IMR, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis.

9.3. A glosa poderá incidir proporcionalmente sobre os serviços executados em desconformidade, inclusive quando a inconsistência, indisponibilidade, atraso, falha operacional ou descumprimento atingir apenas parte da execução contratual ou determinado lote, período, público atendido ou conjunto de atendimentos.

9.4. A aplicação de glosa não afasta a possibilidade de apuração de infração contratual, adoção de medidas corretivas, suspensão de novas ordens de serviço e aplicação das sanções administrativas cabíveis.

10. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR REGISTRADO

10.1. Constituem obrigações do FORNECEDOR REGISTRADO, além de outras previstas nesta Ata, no Edital e no Termo de Referência:

10.1.1. executar os serviços com observância estrita das especificações técnicas, assistenciais, operacionais e tecnológicas pactuadas;

10.1.2. prestar os serviços nos prazos, condições e parâmetros estabelecidos no Termo de Referência, nas ordens de serviço e nos demais instrumentos da contratação;

10.1.3. arcar com todos os custos, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, securitários, operacionais, tecnológicos e demais despesas diretas e indiretas relacionadas à execução dos serviços;

10.1.4. corrigir, às suas expensas, falhas operacionais, inconsistências de registros, problemas de integração, indisponibilidades da plataforma ou inconformidades identificadas pela AgSUS;

10.1.5. comunicar imediatamente ao fiscal ou gestor da contratação qualquer ocorrência que possa comprometer a continuidade, a qualidade, a segurança ou a regularidade da execução dos serviços;

10.1.6. disponibilizar, sempre que solicitado pela AgSUS, registros, logs, relatórios, evidências de execução e

demais informações necessárias ao acompanhamento, fiscalização e validação dos serviços prestados;

10.1.7. indicar formalmente preposto habilitado, apto a representá-lo perante a AgSUS e a adotar providências relacionadas à execução contratual;

10.1.8. manter sigilo e confidencialidade sobre informações, dados pessoais, dados assistenciais, registros clínicos, arquivos e demais informações acessadas em razão da execução do objeto;

10.1.9. não utilizar nem veicular publicidade sobre a contratação, nem utilizar o nome, marca ou imagem institucional da AgSUS ou do Ministério da Saúde sem autorização prévia e expressa;

10.1.10. manter as condições de habilitação, qualificação técnica e regularidade exigidas durante toda a vigência da Ata e das contratações dela decorrentes.

11. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA AGSUS

11.1. Constituem obrigações da AgSUS:

11.2. emitir as Ordens de Serviço conforme a necessidade administrativa, a demanda assistencial regulada e a disponibilidade orçamentária;

11.3. disponibilizar orientações técnicas, fluxos operacionais, parâmetros assistenciais, especificações de integração e demais diretrizes necessárias à execução dos serviços;

11.4. acompanhar, monitorar e fiscalizar a execução assistencial, operacional, tecnológica e contratual dos serviços;

11.5. notificar o FORNECEDOR REGISTRADO acerca de falhas, inconsistências, indisponibilidades, inconformidades assistenciais, irregularidades operacionais ou descumprimento das obrigações pactuadas;

11.6. recusar justificadamente serviços executados em desacordo com o Termo de Referência, a Ata, o contrato, as ordens de serviço e demais exigências aplicáveis;

11.7. efetuar os pagamentos devidos após a validação da execução, o regular ateste dos serviços efetivamente prestados e a conferência da documentação exigida.

12. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA GESTÃO E DA FISCALIZAÇÃO

12.1. A execução desta Ata e das contratações dela decorrentes, incluindo controle de saldos, será acompanhada e fiscalizada por colaborador designado pela AgSUS, na forma prevista no Termo de Referência.

12.2. As comunicações que exijam formalidade deverão ser realizadas por escrito, admitindo-se mensagem eletrônica quando suficiente para comprovação.

12.3. O fiscal poderá expedir notificações, solicitar correções, demandar informações, exigir comprovação de regularidade e registrar ocorrências relacionadas à execução.

12.4. O FORNECEDOR REGISTRADO deverá manter atualizados endereço, telefone e e-mail para interlocução com a AgSUS.

12.5. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, falhas técnicas, inconsistências operacionais, inadequação da solução tecnológica, indisponibilidade da plataforma, falhas assistenciais ou desconformidade na execução dos serviços, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.

13. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS SANÇÕES E PENALIDADES

13.1. O descumprimento das obrigações assumidas nesta Ata, nas Ordens de Serviço ou nos instrumentos dela decorrentes sujeitará o FORNECEDOR REGISTRADO às penalidades previstas no Termo de Referência, no Edital e no Regulamento de Compras da AgSUS.

13.2. Poderão ser aplicadas, observado o contraditório e a ampla defesa, entre outras:

13.2.1. advertência;

13.2.2. multa de até 20% sobre o valor da parcela, em caso de inexecução parcial, atraso, inadimplemento ou infração contratual;

13.2.3. multa de até 20% sobre o valor global, quando caracterizada recusa no cumprimento das obrigações;

13.2.4. suspensão de participação em seleção de fornecedores e impedimento de contratar com a AgSUS por até 2 (dois) anos.

13.3. A recusa injustificada em assinar a Ata, a Autorização de Fornecimento ou instrumento equivalente caracteriza descumprimento total da obrigação assumida e poderá ensejar perda da contratação e suspensão do direito de participar de seleções de fornecedores ou contratar com a AgSUS.

13.4. As sanções poderão ser aplicadas cumulativamente, quando cabível.

14. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA REVISÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

14.1. Os preços registrados poderão ser revistos nas hipóteses admitidas pelo Regulamento de Compras da AgSUS, pelo Edital e pela legislação aplicável, mediante comprovação suficiente do desequilíbrio econômico-financeiro ou da perda da vantajosidade.

14.2. O pedido de revisão deverá ser instruído com documentação idônea, incluindo memória de cálculo e demonstração analítica da alteração extraordinária dos custos.

14.3. A revisão, se deferida, produzirá efeitos a partir da decisão administrativa ou da data definida no respectivo ato de reequilíbrio, vedada sua aplicação automática.

15. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO CANCELAMENTO DO REGISTRO

- 15.1. O registro de preços poderá ser cancelado, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses:
- 15.1.1. descumprimento das condições da Ata;
- 15.1.2. recusa injustificada em atender Ordem de Serviço;
- 15.1.3. não manutenção das condições de habilitação;
- 15.1.4. prática de ato lesivo à execução ou à integridade da contratação;
- 15.1.5. superveniência de fato que torne o preço registrado inexequível ou desvantajoso;
- 15.1.6. interesse administrativo devidamente justificado.
- 15.2. O cancelamento será formalizado em processo próprio, assegurado o contraditório e a ampla defesa, quando cabíveis.

16. **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA SUBCONTRATAÇÃO**

- 16.1. Mediante conhecimento da AgSUS, poderá ser admitida subcontratação apenas de parcela acessória ou menos significativa da obrigação, como serviços acessórios de infraestrutura, hospedagem, conectividade, suporte técnico ou ferramentas auxiliares de tecnologia permanecendo o FORNECEDOR REGISTRADO como único responsável pela plena conformidade da execução.
- 16.2. É vedada a transferência integral da execução ou a subcontratação do núcleo essencial da execução assistencial e tecnológica do objeto sem anuência prévia e expressa da AgSUS.

17. **CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO SIGILO, LGPD, COMPLIANCE E INTEGRIDADE**

- 17.1. O FORNECEDOR REGISTRADO deverá manter sigilo absoluto sobre informações, arquivos, dados, informações, dados pessoais, dados assistenciais, registros clínicos, documentos e demais elementos a que tiver acesso em razão desta Ata, não podendo divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para finalidade diversa.
- 17.2. O FORNECEDOR REGISTRADO deverá observar a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, bem como as cláusulas de integridade, ética e anticorrupção previstas no Edital.
- 17.3. A utilização do nome, da marca ou da identidade visual da AgSUS para fins estranhos à execução desta Ata é vedada, salvo autorização prévia e expressa.

18. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 18.1. Não haverá formação de cadastro de reserva, nem será permitida adesão de entidades não participantes, conforme previsto no Edital.
- 18.2. Esta Ata poderá dar origem a tantas Ordens de Serviços quantas forem necessárias durante sua vigência, respeitados os serviços registrados, os saldos e as condições aqui previstas.
- 18.3. A eventual nulidade de alguma cláusula não prejudicará as demais disposições desta Ata, que permanecerão em vigor naquilo que forem compatíveis com o ordenamento aplicável.
- 18.4. Os casos omissos serão resolvidos pela AgSUS à luz do Edital, do Termo de Referência, do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS e dos princípios aplicáveis às contratações da entidade.

19. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO FORO**

- 19.1. Fica eleito o foro de Brasília/DF para dirimir as controvérsias decorrentes desta Ata, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.
- E, por estarem assim justas e acordadas, as partes assinam a presente Ata de Registro de Preços.

ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO Diretor-Presidente - Contratante	XXXXXXXXXX Representante Legal - Contratada
---	---

ANEXO - DADOS OPERACIONAIS DO FORNECEDOR REGISTRADO

Razão social | [XXXXXXXXXX]
CNPJ | [XXXXXXXXXX]
Endereço | [XXXXXXXXXX]
Representante legal | [XXXXXXXXXX]
CPF do representante | [XXXXXXXXXX]
Telefone | [XXXXXXXXXX]
E-mail institucional | [XXXXXXXXXX]
Preposto da execução | [XXXXXXXXXX]
Telefone do preposto | [XXXXXXXXXX]
E-mail do preposto | [XXXXXXXXXX]
Dados bancários | [XXXXXXXXXX]

CONTRATO Nº XX/2026

Processo nº AGSUS.008581/2026-75

* MINUTA DE DOCUMENTO

CONTRATO QUE CELEBRAM ENTRE SI A
AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO
SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE E A
XXXXXXXXXXXXXX.

I. AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS - AgSUS, nos termos da Lei nº 13.958/19, com a alteração da Lei nº 14.621, de 14 de julho de 2023 e do Decreto nº 11.790, de 20 de novembro de 2023, serviço social autônomo, constituído sob a forma de pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, com sede no SEPN CRN 514, Bloco D, Asa Norte Brasília/DF, CEP 70760-544, inscrita no CNPJ sob o nº 37.318.510/0001-11, representada pelo Diretor-Presidente, ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO, designado por meio do Decreto do dia 24 de novembro de 2023, publicado no Diário Oficial da União nº 224 de 27 de novembro de 2023, seção 2, página 1, doravante denominada como **CONTRATANTE**.

II. [RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA], inscrita no CNPJ sob o nº [XXXXXXXXXXXXXX], com sede em [ENDEREÇO COMPLETO], neste ato representada por seu representante legal, o(a) senhor(a) [NOME DO REPRESENTANTE], [QUALIFICAÇÃO], doravante designada como **CONTRATADA**.

RESOLVEM, de comum acordo e na melhor forma de direito, celebrar o presente CONTRATO, decorrente do Pregão Eletrônico SRP nº XX/2026, em conformidade com o Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, com o Edital, com o Termo de Referência, com a Ata de Registro de Preços e com as cláusulas e condições a seguir.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a contratação, sob demanda, de empresa especializada na prestação de serviços de telessaúde em saúde mental, mediante atendimentos psicológicos individuais, contemplando acolhimento digital, agendamento, realização de consultas por telessaúde, registro assistencial em prontuário eletrônico, integração tecnológica, painéis gerenciais e relatórios operacionais e assistenciais, observadas as condições, especificações, quantidades, requisitos tecnológicos, assistenciais, operacionais e de segurança da informação, conforme especificações técnicas constantes do Termo de Referência e da proposta da CONTRATADA.

1.2. O serviço será destinado ao atendimento de usuários vinculados aos públicos prioritários definidos pela AgSUS e pelo Ministério da Saúde, conforme fluxos de acesso, regulação, autorização e acompanhamento definidos para a estratégia.

1.3. A execução compreenderá os serviços assistenciais, operacionais e tecnológicos necessários ao funcionamento da solução de telessaúde, incluindo infraestrutura tecnológica, suporte operacional, plataforma digital, registros clínicos, interoperabilidade, armazenamento seguro das informações, monitoramento e emissão de relatórios.

1.4. Os quantitativos previstos possuem natureza estimativa, não gerando direito subjetivo à contratação integral, demanda mínima, franquia mínima ou garantia de faturamento.

1.5. A execução ocorrerá sob demanda, mediante emissão de Ordem de Serviço pela CONTRATANTE.

1.6. A execução observará integralmente o Termo de Referência, o Instrumento de Medição de Resultado - IMR, a Prova de Conceito - PoC, a proposta comercial da CONTRATADA e os demais documentos vinculados ao procedimento.

1.7. Integram este documento, independentemente de transcrição, o Edital de Licitação e seus anexos, bem como a proposta comercial da CONTRATADA.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO VALOR DO CONTRATO

2.1. O valor estimado total do presente Contrato é de R\$ [XXXXXXXXXXXXXX] ([XXXXXXXXXXXXXX]), a serem executados por demanda, de acordo com a conveniência e necessidade da CONTRATANTE, conforme tabela a seguir:

Lote/Grupo	Descrição	Quantidade estimada	Unidade	Valor Estimado	Valor Total Mensal	Valor Total Anual
------------	-----------	---------------------	---------	----------------	--------------------	-------------------

				da Consulta (R\$)	(R\$)	(R\$)
1	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	XXXXXXX	Consulta/teleatendimento individual			
2	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	XXXXXXX	Consulta/teleatendimento individual			
3	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	XXXXXXX	Consulta/teleatendimento individual			
4	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	XXXXXXX	Consulta/teleatendimento individual			
5	Atendimento virtual em saúde mental - lote espelhado	XXXXXXX	Consulta/teleatendimento individual			
Total	Quantidade global estimada	XXXXXXX	Consulta/teleatendimento individual			

2.2. No valor contratado estão incluídas todas as despesas diretas e indiretas necessárias à execução do objeto, inclusive tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, operacionais, tecnológicos, securitários, infraestrutura tecnológica, conectividade, suporte técnico, hospedagem de dados, licenças, mão de obra especializada, supervisão clínica, gestão operacional e demais custos relacionados à execução integral dos serviços.

2.3. O pagamento observará exclusivamente os quantitativos efetivamente executados, validados e atestados pela CONTRATANTE.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

3.1. O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura.

3.2. A vigência poderá ser prorrogada, observadas as disposições do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, a manutenção da vantajosidade e o interesse da CONTRATANTE.

3.3. A eventual prorrogação dependerá da manutenção das condições de habilitação, da regularidade fiscal e trabalhista e do desempenho satisfatório da CONTRATADA nos indicadores previstos no IMR.

4. CLÁUSULA QUARTA - DA ORIGEM DOS RECURSOS

4.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta dos recursos abaixo discriminados:

4.1.1. **Centro de Custo:** XXXXXXXXXX

4.1.2. **Plano Financeiro:** XXXXXXXXXX

5. CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir e fazer cumprir o disposto:

5.1.1. Executar os serviços em estrita conformidade com este Termo de Referência, edital, ata, contrato, ordens de serviço, Plano Operacional aprovado e orientações expedidas pela AgSUS e pelo Ministério da Saúde.

5.1.2. disponibilizar profissionais devidamente habilitados, qualificados e regularmente inscritos nos respectivos conselhos profissionais;

5.1.3. garantir que os atendimentos ao público de mulheres em situação de violência e/ou vulnerabilidade sejam realizados por psicólogas, quando assim definido pela diretriz assistencial da AgSUS e do Ministério da Saúde.

5.1.4. manter equipe técnica, assistencial e operacional suficiente à adequada execução contratual;

5.1.5. garantir à CONTRATANTE acesso pleno e irrestrito a todo o ecossistema tecnológico vinculado à prestação dos serviços — incluindo servidores de hospedagem, bancos de dados, logs de sistema e demais mecanismos operacionais — para fins de auditoria. Tal acesso deverá ser viabilizado mediante solicitação da CONTRATANTE, que detém a prerrogativa exclusiva de definir o escopo, a periodicidade e a metodologia dos processos auditáveis

5.1.6. disponibilizar plataforma tecnológica segura, auditável, acessível, interoperável e aderente aos requisitos de telessaúde, proteção de dados e segurança da informação;

5.1.7. garantir o adequado funcionamento da solução tecnológica, incluindo estabilidade, disponibilidade, rastreabilidade, integridade e segurança da informação;

5.1.8. utilizar prontuário eletrônico em todos os atendimentos realizados com registro tempestivo, completo, rastreável e protegido;

5.1.9. enviar dados assistenciais, operacionais e logs à AgSUS nos prazos e formatos definidos, inclusive por API, sem ônus adicional.

5.1.10. manter painéis gerenciais e relatórios atualizados, com informações por lote, profissional, território, público, período, status, indicadores e eventos relevantes.

5.1.11. comunicar imediatamente incidentes de segurança, indisponibilidades, falhas assistenciais, situações críticas e qualquer intercorrência que possa comprometer a execução.

5.1.12. promover educação permanente, supervisão técnica, intervenção e apoio psicossocial aos profissionais envolvidos.

- 5.1.13. abster-se de usar nome, marca ou imagem institucional da AgSUS ou do Ministério da Saúde para publicidade, salvo autorização prévia e expressa.
- 5.1.14. manter as condições de habilitação durante toda a vigência da ata e do contrato.
- 5.1.15. corrigir, no prazo fixado pela AgSUS, inconsistências de registro, falhas de integração, pendências de relatórios, inconformidades assistenciais ou problemas de segurança.
- 5.1.16. manter, quando exigível pelas normas do Ministério da Saúde, os profissionais, serviços e estabelecimentos vinculados à execução devidamente cadastrados e atualizados no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES, observadas as parametrizações aplicáveis aos serviços de saúde digital, inovação e telessaúde.
- 5.1.17. adotar, quando aplicável, o Modelo de Informação do Registro de Atendimento Clínico - RAC, no âmbito da Rede Nacional de Dados em Saúde - RNDS, observando os padrões, terminologias e orientações técnicas definidos pelo Ministério da Saúde, inclusive SIGTAP para identificação de procedimentos e CID/CIAP para descrição do motivo do atendimento.
- 5.1.18. assegurar capacidade técnica e operacional para envio de dados assistenciais, administrativos e operacionais à AgSUS, ao Ministério da Saúde ou a sistemas oficiais indicados, conforme padrões, prazos, formatos, layouts e requisitos de segurança definidos durante a execução.
- 5.1.19. indicar formalmente preposto habilitado, com poderes para representar a CONTRATADA perante a AgSUS, prestar esclarecimentos, responder às demandas operacionais, acompanhar a execução dos serviços e adotar providências imediatas para saneamento de falhas.
- 5.1.20. manter sigilo e confidencialidade sobre informações, dados pessoais, dados assistenciais, registros clínicos, documentos e demais informações acessadas em razão da execução contratual;
- 5.1.21. não utilizar nem divulgar informações da CONTRATANTE sem autorização prévia e expressa;
- 5.1.22. assumir integral responsabilidade pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e demais obrigações decorrentes da execução do objeto;
- 5.1.23. observar os níveis mínimos de serviço, metas e indicadores definidos no IMR;
- 5.1.24. manter disponibilidade mínima mensal da plataforma tecnológica nos termos definidos no Instrumento de Medição de Resultado - IMR;
- 5.1.25. assegurar sincronização e transmissão dos registros estruturados, logs e evidências de execução nos prazos definidos pela AgSUS e pelo IMR;
- 5.1.26. apresentar, antes do início da execução, Plano Operacional de Implantação contendo os fluxos operacionais, capacidade assistencial, estratégia de segurança da informação, modelo de governança, plano de contingência e demais elementos previstos no Termo de Referência;
- 5.1.27. manter Plano de Contingência Mínimo atualizado durante toda a vigência contratual, contemplando continuidade assistencial, contingência tecnológica, recomposição de equipe, resposta a incidentes, recuperação de dados e procedimentos de mitigação;
- 5.1.28. apresentar Política de Segurança da Informação, Plano de Resposta a Incidentes, Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais - RIPD/DPIA e indicação formal do encarregado ou ponto focal de proteção de dados antes do início da execução contratual;
- 5.1.29. comunicar formalmente à AgSUS, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a ocorrência de incidentes críticos, riscos assistenciais relevantes, falhas graves de segurança da informação, indisponibilidade sistêmica ou eventos capazes de comprometer a continuidade da execução;
- 5.1.30. manter mecanismos de acessibilidade digital, suporte ao usuário e mediação de acesso para pessoas com deficiência, baixa familiaridade digital ou barreiras de acesso;
- 5.1.31. implementar mecanismos internos de auditoria dos atendimentos faturados, incluindo verificação de logs, registros clínicos, identificação do profissional, identificação do usuário, data, horário e confirmação da realização do teleatendimento;
- 5.1.32. garantir estratégia de transição assistencial e continuidade do cuidado aos usuários em acompanhamento ativo nas hipóteses de encerramento contratual, redistribuição de demanda, substituição de fornecedor ou interrupção parcial da execução.

6. CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir e fazer cumprir o disposto:
- 6.1.1. emitir as Ordens de Serviço conforme necessidade administrativa, demanda assistencial e disponibilidade orçamentária;
- 6.1.2. disponibilizar orientações técnicas, fluxos operacionais, parâmetros assistenciais e diretrizes necessárias à execução dos serviços;
- 6.1.3. acompanhar, monitorar e fiscalizar a execução contratual nos Termos do Regulamento de Compras e Contratações e deste contrato;
- 6.1.4. validar os serviços efetivamente executados;
- 6.1.5. atestar a execução contratual após a conferência dos requisitos técnicos e assistenciais;
- 6.1.6. comunicar formalmente inconsistências, falhas ou irregularidades verificadas na execução;
- 6.1.7. aplicar os critérios de medição, glosa e avaliação previstos no IMR;
- 6.1.8. efetuar os pagamentos devidos após o regular ateste dos serviços executados.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DAS EXECUÇÃO DO OBJETO E DO PAGAMENTO

7.1. A forma de execução, os critérios de aceitação do objeto, as exigências, os requisitos técnicos, as atribuições, os prazos, as observações e demais condições deverão estar em conformidade com o Termo de Referência, o Edital e a proposta da CONTRATADA, que são partes integrantes deste Contrato.

7.2. A execução dos serviços ocorrerá mediante emissão de Ordem de Serviço pela CONTRATANTE.

7.3. A unidade de medida para fins de medição, faturamento e pagamento será o teleatendimento individual efetivamente realizado, validado e registrado em sistema.

7.4. Somente serão considerados válidos para faturamento os atendimentos:

- I - realizados por profissional habilitado;
- II - registrados em prontuário eletrônico;
- III - executados em conformidade com os fluxos autorizados;
- IV - acompanhados de logs ou evidências equivalentes;
- V - validados pela CONTRATANTE.

7.5. Não serão reconhecidos para faturamento:

- I - atendimentos sem registro assistencial mínimo;
- II - atendimentos sem comprovação de realização por logs ou evidência equivalente;
- III - atendimentos fora do fluxo autorizado;
- IV - atendimentos duplicados, inconsistentes ou sem identificação de lote;
- V - contatos administrativos, tentativas de agendamento, mensagens automáticas ou orientações sem ato assistencial;
- VI - consultas canceladas, não comparecidas ou interrompidas sem ato técnico registrável.

7.6. As ausências dos usuários a consultas agendadas deverão ser registradas pela CONTRATADA para fins de monitoramento de comparecimento, evasão, reagendamento, recuperação de vínculo e gestão de agenda, não configurando, por si só, atendimento efetivamente realizado para fins de faturamento.

7.7. O pagamento será realizado com base no quantitativo de consultas/teleatendimentos individuais efetivamente realizados, validados, registrados e atestados pela AgSUS, multiplicado pelo valor unitário registrado para o respectivo fornecedor/lote, após a aplicação de eventuais glosas, retenções, descontos e ajustes previstos neste Contrato, no Termo de Referência e no manual anexo do processo de contratação.

7.8. Para fins de medição mensal a CONTRATADA deverá encaminhar à AgSUS, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, relatório consolidado da produção assistencial realizada no período, acompanhado dos dados estruturados em logs, registros de atendimento, indicadores operacionais e assistenciais, demonstrativos de execução e demais documentos exigidos para validação da prestação dos serviços.

7.9. A medição apresentada pela CONTRATADA será analisada pela área técnica ou fiscal designado pela AgSUS, que realizará a conferência dos quantitativos informados, a validação dos registros assistenciais, a verificação dos dados estruturados e a apuração de eventuais inconsistências, glosas, retenções ou descontos aplicáveis.

7.10. A AgSUS terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento integral da documentação prevista no parágrafo anterior, para realizar a análise da medição e comunicar à CONTRATADA o valor aprovado para faturamento, ressalvada a necessidade de diligências, complementação documental ou saneamento de inconsistências.

7.11. Caso sejam identificadas inconsistências, divergências, ausência de dados, falhas de registro, duplicidade de atendimento, ausência de comprovação da consulta ou qualquer outra pendência que impeça a validação integral da medição, a AgSUS notificará a CONTRATADA para saneamento no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, ficando suspenso o prazo de análise previsto no Parágrafo Terceiro até o recebimento das informações complementares.

7.12. A emissão da nota fiscal ou documento equivalente somente poderá ocorrer após a comunicação formal da AgSUS quanto ao valor aprovado para faturamento, sendo vedada a emissão antecipada de documento fiscal com base em quantitativo ainda não validado ou não atestado.

7.13. Após a comunicação formal do valor aprovado, a CONTRATADA deverá emitir e encaminhar a nota fiscal ou documento equivalente ao fiscal ou setor designado pela AgSUS no prazo de até 3 (três) dias úteis, acompanhada da documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e demais documentos exigidos no Contrato, quando aplicável.

7.14. Recebida a nota fiscal ou documento equivalente, a AgSUS realizará a conferência formal do documento fiscal e o respectivo ateste, desde que não haja inconsistência entre o valor faturado e o valor previamente aprovado na medição.

7.15. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da nota fiscal ou documento equivalente regularmente emitido e devidamente atestado pela AgSUS, observada a regularidade fiscal, trabalhista e contratual da CONTRATADA.

7.16. A apresentação de nota fiscal em desconformidade com a medição aprovada, com erro material, inconsistência de valores, ausência de documentação exigida ou pendência impeditiva de ateste implicará a devolução do documento à CONTRATADA para correção, reiniciando-se o prazo de pagamento somente após a reapresentação regular da documentação.

7.17. A realização do pagamento não afasta a possibilidade de revisão posterior da medição, caso sejam identificadas inconsistências, duplicidades, registros inválidos, indícios de faturamento indevido ou falhas de comprovação dos atendimentos, hipótese em que os valores pagos a maior poderão ser compensados em faturas subsequentes, sem prejuízo da apuração de responsabilidade e aplicação das sanções cabíveis.

7.18. Não serão reconhecidos para fins de faturamento os atendimentos não autorizados pela AgSUS, não registrados nos sistemas definidos, não comprovados por logs ou registros assistenciais mínimos, realizados em desconformidade com os fluxos pactuados, duplicados, cancelados, não concluídos ou glosados em razão do descumprimento dos indicadores e requisitos previstos neste Contrato e no Termo de Referência.

7.19. A avaliação da execução poderá considerar atrasos injustificados, indisponibilidades sistêmicas, falhas operacionais, descumprimento de metas e demais critérios previstos no IMR.

7.20. O descumprimento dos indicadores estabelecidos poderá ensejar glosa parcial ou total da Nota Fiscal correspondente, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis.

7.21. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da Nota Fiscal devidamente atestada.

7.22. A Nota Fiscal deverá conter os quantitativos efetivamente executados e as informações necessárias à conferência da execução contratual.

7.23. Havendo erro na documentação fiscal ou inconsistência na execução, o pagamento ficará suspenso até a regularização.

7.24. A aplicação de glosa não afasta a possibilidade de apuração de infração contratual e aplicação de sanções administrativas.

8. CLÁUSULA OITAVA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL E DO REAJUSTE

8.1. Os preços permanecerão fixos e irrevogáveis durante o período inicial de 12 (doze) meses, contado da data da apresentação da proposta.

8.2. Após o período de 12 (doze) meses, poderá ser admitido reajuste pelo índice IPCA/IBGE.

8.3. O reajuste dependerá de solicitação formal da CONTRATADA, acompanhada da respectiva memória de cálculo.

9. CLÁUSULA NONA - DA SUBCONTRATAÇÃO

9.0.1. É vedado à CONTRATADA subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, a parcela principal do objeto, especialmente a execução assistencial dos teleatendimentos, a gestão clínica, o prontuário eletrônico, a governança dos dados, a integração com os sistemas indicados pela AgSUS e a responsabilidade pela plataforma tecnológica ofertada.

9.0.2. A utilização de serviços acessórios de tecnologia, infraestrutura, hospedagem, suporte ou ferramentas auxiliares somente será admitida quando não implicar transferência da responsabilidade pela execução do objeto, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pela disponibilidade, segurança, rastreabilidade, proteção de dados, sigilo profissional e cumprimento das obrigações contratuais.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

10.1. A CONTRATANTE designará um ou mais empregados para atuarem na fiscalização e acompanhamento da execução deste contrato, sendo, ao menos um alocado fisicamente no Escritório onde serão prestados os serviços.

10.2. O acompanhamento e a fiscalização ora previstos não excluem nem reduzem a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, ainda que decorrentes de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, não implicando, em tais casos, corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

11.1. Sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da responsabilidade civil e penal cabíveis ao prestador, nos casos de inexecução total ou parcial do contrato, a CONTRATANTE poderá aplicar as seguintes penalidades, assegurado a ampla defesa e o contraditório:

I - advertência;

II - multa correspondente até 20% sobre o valor da parcela em caso de inexecução parcial, atraso, inadimplemento ou infração contratual;

III - multa correspondente até 20% sobre o valor global do contrato, quando ficar caracterizada a recusa no cumprimento das obrigações;

IV - suspensão de participação em seleção de fornecedores e impedimento de contratar com a AgSUS, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

V - solicitação aos órgãos governamentais competentes da caracterização de inidoneidade; e

11.2. As sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente.

11.3. Em caso de risco iminente, a CONTRATANTE poderá motivadamente adotar providências acauteladoras, sem prévia manifestação da contratada.

11.4. O processo de aplicação de penalidades será instruído observados os princípios do contraditório e da ampla defesa.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

12.1. É imprescindível observar os artigos 74 a 78 do [Regulamento de Compras e Contratações da Agência](#), conforme aprovado pela Resolução CDA nº 23, de 16 de junho de 2025.

12.2. O inadimplemento total ou parcial injustificado, a execução deficiente, irregular ou inadequada na prestação dos serviços, ensejará a CONTRATANTE o direito à rescisão do contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, em especial por:

a) o não cumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas contratuais, especificações e prazos;

b) subcontratação, cessação ou transferência total ou parcial, sem prévia anuência ou autorização escrita da CONTRATANTE;

c) quebra do sigilo profissional;

d) utilização, em benefício próprio ou de terceiros, de informações não divulgadas ao público e às quais tenham acesso por força de suas atribuições contratuais, contrariando condições estabelecidas;

e) interrupção da prestação dos serviços, sem justa causa ou sem autorização da CONTRATANTE;

f) ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

12.3. O presente instrumento poderá ainda ser rescindido a qualquer tempo pela AgSUS, com antecedência mínima de até 10 (dez) dias, cabendo o pagamento do valor correspondente ao objeto já executado e ainda não remunerado.

12.4. Em caso de risco iminente, a AgSUS poderá motivadamente adotar providências acauteladoras, sem prévia manifestação da proponente.

12.5. O contrato será considerado cumprido somente após comprovação do pagamento integral das obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias e rescisórias.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA VEDAÇÃO À PRÁTICA DISCRIMINATÓRIA

13.1. Fica expressamente proibida a adoção de quaisquer práticas discriminatórias ou limitativas no cumprimento do objeto deste instrumento, bem como em sua manutenção, em razão de sexo, origem, raça, cor, estado civil, situação familiar, idade ou qualquer outra condição vedada por lei.

13.2. Em caso de descumprimento desta cláusula, a CONTRATADA estará sujeita às sanções previstas no item 14 deste Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras medidas legais cabíveis.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO

14.1. Os proponentes deverão declarar conhecimento das normas brasileiras de prevenção à corrupção, incluindo, mas não se limitando à Lei de Improbidade Administrativa nº 8.429/1992, à Lei Anticorrupção nº 12.846/2013 e à Lei de Lavagem de Dinheiro nº 9.613/1992, comprometendo-se a cumprir integralmente tais normas por si, seus sócios, administradores, colaboradores e terceiros contratados.

14.2. As partes concordam em manter conduta ética e máximo profissionalismo durante toda a vigência do contrato, especialmente na execução do objeto contratado.

14.3. No exercício dos direitos e obrigações previstos no contrato, os proponentes comprometem-se a:

I - Não oferecer, prometer ou conceder qualquer vantagem indevida, direta ou indireta, a agentes da AgSUS, pessoas a eles relacionadas ou terceiros, com o intuito de obter benefício ilícito, influenciar decisões ou direcionar negócios;

II - Adotar e implementar práticas eficazes de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, visando prevenir atos ilícitos, fraudes, corrupção ou lavagem de dinheiro por parte de seus representantes, colaboradores ou terceiros contratados;

III - Não empregar, nem direta nem indiretamente, práticas análogas ao trabalho escravo ou mão de obra infantil, salvo na condição de menor aprendiz conforme a legislação trabalhista vigente;

IV - Abster-se de qualquer prática discriminatória na contratação e manutenção de empregados, vedando discriminações por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico;

V - Obedecer e garantir que a prestação dos serviços esteja em estrita conformidade com as normas internas da AgSUS;

VI - Zelar pela imagem e reputação da AgSUS, abstendo-se de atos que possam prejudicar seu nome comercial. Em caso de uso indevido de marcas, nomes ou expressões vinculados à AgSUS, responderá por eventuais perdas e danos;

VII - Participar dos treinamentos oferecidos pela AgSUS relacionados à legislação anticorrupção, políticas internas e ao Código de Ética e Conduta da instituição;

VIII - Executar suas atividades observando as normas ambientais vigentes, comprometendo-se com a proteção do meio ambiente e a prevenção de práticas nocivas, em conformidade com a Política Nacional do Meio Ambiente, a legislação de crimes ambientais e demais normas federais, estaduais e municipais aplicáveis.

14.4. Além disso, a proponente deverá declarar que não está envolvida em investigações ou alegações relacionadas a lavagem de dinheiro, delitos financeiros, financiamento de atividades ilícitas, corrupção, fraude em licitações ou atos ilícitos contra a Administração Pública.

14.5. Compromete-se, ainda, a notificar imediatamente a AgSUS caso tome conhecimento de qualquer pagamento indevido realizado, direta ou indiretamente, por seus colaboradores ou terceiros contratados.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E SIGILOSAS

15.1. Durante a vigência deste contrato e pelo período adicional de 5 (cinco) anos após o seu término, a CONTRATADA se compromete a manter em segredo e sigilo e a não transmitir a ninguém as informações confidenciais que tomar conhecimento nem as que receber diretamente da CONTRATANTE, bem como a não usar as informações confidenciais para outra finalidade que não a mencionada no objeto, sendo vedada a divulgação, distribuição ou disseminação a terceiros.

15.2. Na hipótese de a CONTRATANTE tolerar eventual descumprimento da obrigação e/ou disposições legais,

não aplicando à CONTRATADA qualquer sanção, isso não constituirá inovação ou renúncia de direitos, nem precedentes a serem futuramente invocados pela CONTRATANTE, sendo considerada tal tolerância como mera liberalidade.

15.3. Caso seja infringido o disposto na presente cláusula, a CONTRATANTE deverá comunicar previamente à CONTRATADA para prestar esclarecimentos, no prazo de 15 (quinze) dias. Caso seja apurada a culpa da CONTRATADA, este(s) responderá(ão) pelas perdas e danos que o evento der causa.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

16.1. A CONTRATADA, por si e por seus colaboradores, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física identificada ou identificável e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados da CONTRATANTE, o que inclui os dados de terceiros a ela vinculados a vigência deste contrato e pelo período adicional de 5 (cinco) anos após o seu término.

16.2. A **CONTRATADA** se compromete a manter em segredo e sigilo e a não transmitir a ninguém as informações confidenciais que tomar conhecimento nem as que receber diretamente da CONTRATANTE, bem como a não usar as informações confidenciais para outra finalidade que não a mencionada no objeto, sendo vedada a divulgação, distribuição ou disseminação para terceiros.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO USO DAS MARCAS

17.1. Fica desde já convencionado entre os signatários do futuro contrato que não poderão usar, autorizar o uso, sublicenciar ou de qualquer forma dispor das marcas como referência, sem o seu consentimento escrito; sendo que qualquer autorização recebida nesse sentido será entendida restritiva e exclusivamente para aquela finalidade determinada, no qual deverá estar expressa e anexada nos autos do processo.

17.2. O uso das marcas, mesmo que expressamente autorizadas pela CONTRATANTE, deverá respeitar os padrões pré-estabelecidos e o respectivo layout a ser previamente aprovado.

18. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

18.1. Este Contrato poderá ser alterado, nas hipóteses previstas no art. 62 do Regulamento de Compras da AgSUS, desde que haja interesse do CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.

19. CLÁUSULA VIGÉSSIMA QUARTA - DOS CASOS OMISSOS

19.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas no seu [Regulamento de Compras e Contratações da Agência](#) e, supletivamente, pelas normas do Código Civil, além das cláusulas e condições expressas nos respectivos atos convocatórios.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO

20.1. Este Contrato não constituirá vínculo trabalhista de qualquer natureza, inclusive empregatício, entre os empregados ou outros colaboradores da CONTRATADA com a CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pelo pagamento dos encargos fiscais, comerciais, sociais, trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução contratual.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO FORO

21.1. As Partes elegem o foro do Distrito Federal para dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

21.2. E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, o presente Contrato é assinado eletronicamente pelas partes.

ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO
Diretor Presidente
CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXX
Representante Legal
CONTRATADA