

COMUNICADO N° 170/2026/CCS/UAC/DIOP

Pregão Eletrônico n° 90019/2026

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

RESPOSTAS A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

I - INTRODUÇÃO

Foi recebido, na data de 28/05/2026, **Pedido de Esclarecimento** formulado pelo Sr. Fabiano Ferreira da Silva (0488489).

O pedido foi recebido tempestivamente e na forma estipulada no edital, por meio do endereço eletrônico servicos.ccs@agenciasus.org.br, e encontra-se registrado nos autos para fins de transparência e controle.

II - ANÁLISE

A empresa apresenta os seguintes questionamentos:

1. Questionamento 1 - Tempo mínimo de duração da consulta/teleatendimento

O Termo de Referência e seus anexos não especificam de forma expressa o tempo mínimo de duração de cada consulta/teleatendimento individual em saúde mental. Solicita-se esclarecimento sobre qual é o tempo mínimo exigido por sessão para que o atendimento seja considerado válido para fins de registro assistencial, faturamento e cômputo no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo VII.

2. Questionamento 2 - Janela de horário disponível para atendimento

O edital não delimita expressamente a janela de horários em que os teleatendimentos psicológicos deverão estar disponíveis aos usuários. Solicita-se esclarecimento sobre quais são os dias da semana e os horários mínimos de funcionamento exigidos para a prestação dos serviços.

3. Questionamento 3 - Continuidade do cuidado com o mesmo profissional versus acolhimento pontual

O fluxo assistencial descrito no Anexo VIII prevê ciclos de acompanhamento psicológico compostos por 2 (dois) ciclos de 4 (quatro) atendimentos cada, além de consulta de acolhimento inicial e consulta de avaliação e transição de cuidados.

4. Questionamento 4 - Modalidade de acesso ao atendimento

O edital não esclarece de forma objetiva se o usuário poderá agendar previamente uma consulta ou se o atendimento se dará exclusivamente no formato de pronto atendimento virtual.

5. Questionamento 5 - Elegibilidade dos beneficiários/pacientes

Considerando a natureza do certame, solicitam-se esclarecimentos acerca do processo de verificação de elegibilidade dos beneficiários/pacientes.

a) A verificação de elegibilidade deverá ser realizada pelo sistema contratado?

b) Será disponibilizada API, webservice ou outro meio de integração para consulta da elegibilidade?

c) Em caso positivo, quais informações deverão ser enviadas para realização da consulta, tais como CPF, número da carteirinha, matrícula, data de nascimento ou outros identificadores?

d) Qual será o retorno esperado dessa consulta, especialmente quanto à confirmação de elegibilidade, restrições, plano, cobertura ou autorização prévia?

6. Questionamento 6 - Origem da demanda e fluxo de atendimento

Solicitam-se esclarecimentos quanto à origem das demandas assistenciais e ao fluxo de entrada dos atendimentos.

e) Todas as consultas deverão obrigatoriamente ser precedidas de agendamento pelo portal?

f) Haverá possibilidade de demanda espontânea, com abertura direta de solicitação pelo beneficiário/paciente?

g) Em caso de demanda espontânea, o portal deverá contemplar funcionalidade de triagem para direcionamento do atendimento?

III - RESPOSTAS

Diante da natureza eminentemente técnica dos questionamentos e, ainda, ao grande volume de referências ao texto do Termo de Referência, o pedido foi encaminhado à Unidade técnica demandante a qual prestou os seguintes esclarecimentos:

1. *Questionamento 1 - Tempo mínimo de duração da consulta/teleatendimento*

O Termo de Referência e seus anexos não especificam de forma expressa o tempo mínimo de duração de cada consulta/teleatendimento individual em saúde mental. Solicita-se esclarecimento sobre qual é o tempo mínimo exigido por sessão para que o atendimento seja considerado válido para fins de registro assistencial, faturamento e cômputo no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo VII.

Resposta: Informa-se que a duração mínima dos atendimentos psicológicos individuais realizados por teleatendimento será de 50 (cinquenta) minutos por sessão. Tal parâmetro corresponde ao tempo usualmente adotado na prática profissional da psicologia clínica e mostra-se suficiente para a adequada condução do atendimento.

A definição observa critérios técnicos e assistenciais em psicologia clínica e telessaúde, sendo compatível com o tempo necessário para realização de escuta qualificada, avaliação clínica, intervenções psicológicas, elaboração de registros em prontuário eletrônico e garantia da qualidade do atendimento ofertado.

Adicionalmente, a definição do tempo mínimo busca assegurar padronização assistencial, segurança do usuário, continuidade do cuidado e observância às diretrizes éticas e técnicas aplicáveis ao exercício profissional em ambiente de telessaúde, especialmente considerando a complexidade e vulnerabilidade dos públicos atendidos.

2. *Questionamento 2 - Janela de horário disponível para atendimento*

O edital não delimita expressamente a janela de horários em que os teleatendimentos psicológicos deverão estar disponíveis aos usuários. Solicita-se esclarecimento sobre quais são os dias da semana e os horários mínimos de funcionamento exigidos para a prestação dos serviços.

Resposta: Os teleatendimentos psicológicos eletivos serão realizados, preferencialmente, em horário comercial estendido, compreendido entre as 07h00 e as 20h00, de segunda a sexta-feira. Os dias e horários de funcionamento poderão ser ajustados mediante solicitação da AgSUS, conforme necessidades assistenciais e operacionais identificadas durante a execução contratual.

Não há obrigatoriedade de cobertura assistencial (consultas) em finais de semana e feriados nacionais. Ressalta-se, contudo, que a plataforma digital de acolhimento e agendamento deverá operar em regime de disponibilidade contínua (24 horas por dia, 7 dias por semana), permitindo aos usuários a solicitação e o agendamento de consultas a qualquer momento.

3. *Questionamento 3 - Continuidade do cuidado com o mesmo profissional versus acolhimento pontual*

O fluxo assistencial descrito no Anexo VIII prevê ciclos de acompanhamento psicológico compostos por 2 (dois) ciclos de 4 (quatro) atendimentos cada, além de consulta de acolhimento inicial e consulta de avaliação e transição de cuidados.

Resposta: O modelo assistencial prevê, sempre que possível, a manutenção do acompanhamento pelo mesmo profissional de psicologia ao longo dos ciclos de atendimento, de modo a favorecer o estabelecimento e a preservação do vínculo terapêutico, elemento fundamental para a continuidade do cuidado, a construção da confiança e a efetividade das intervenções psicológicas.

Contudo, em situações excepcionais que impossibilitem a continuidade do atendimento pelo mesmo profissional, tais como desligamento, afastamento, indisponibilidade prolongada ou outros motivos devidamente justificados, poderá ser realizada a transferência para outro profissional de psicologia da equipe.

Nesses casos, a transição deverá ocorrer de forma planejada e responsável, em conformidade com a Resolução CFP nº 13/2022 e com o Código de Ética Profissional do Psicólogo, observando os deveres de responsabilidade técnica, qualidade da assistência e proteção dos usuários.

Nos casos em que a demanda apresentada não indique necessidade de acompanhamento longitudinal, o acolhimento psicológico poderá ocorrer de forma pontual, desde que realizado por profissional habilitado e em conformidade com os protocolos assistenciais estabelecidos para o serviço. Entretanto, quando houver indicação de seguimento terapêutico, deverá ser priorizada a manutenção do mesmo profissional ao longo do percurso assistencial.

4. *Questionamento 4 - Modalidade de acesso ao atendimento*

O edital não esclarece de forma objetiva se o usuário poderá agendar previamente uma consulta ou se o atendimento se dará exclusivamente no formato de pronto atendimento virtual.

Resposta: A modalidade de acesso ao atendimento se dará por meio de agendamento prévio, não se configurando um serviço de pronto atendimento virtual para situações de urgência e emergência.

Mesmo o primeiro atendimento, que será o acolhimento inicial, deverá ser agendado previamente.

5. *Questionamento 5 - Elegibilidade dos beneficiários/pacientes*

Considerando a natureza do certame, solicitam-se esclarecimentos acerca do processo de verificação de elegibilidade dos beneficiários/pacientes.

a) A verificação de elegibilidade deverá ser realizada pelo sistema contratado?

Resposta: Não. A elegibilidade será realizada pelo sistema da AgSUS, que irá direcionar os pacientes elegíveis para os sistemas da contratada.

b) Será disponibilizada API, webservice ou outro meio de integração para consulta da elegibilidade?

Resposta: Cabe à contratada disponibilizar integração por API documentada com os ambientes e sistemas indicados pela AgSUS.

A AgSUS disponibilizará as especificações técnicas e os parâmetros necessários para essa integração durante a fase de execução contratual.

c) Em caso positivo, quais informações deverão ser enviadas para realização da consulta, tais como CPF, número da carteirinha, matrícula, data de nascimento ou outros identificadores?

Resposta: Não caberá à contratada verificar a elegibilidade questionada na 5. a). Informa-se, adicionalmente, que a medição dos serviços exige a identificação do usuário e respectivo protocolo, bem como a vinculação dos registros aos fluxos autorizados pela AgSUS. Dessa forma, os dados cadastrais específicos a serem utilizados poderão ser definidos pela AgSUS durante a implantação da solução, nas Ordens de Serviço, nos requisitos de integração ou em instrumentos operacionais complementares.

d) Qual será o retorno esperado dessa consulta, especialmente quanto à confirmação de elegibilidade, restrições, plano, cobertura ou autorização prévia?

Resposta: Não caberá à contratada verificar a elegibilidade questionada na 5. a). Como se trata de política pública de acesso regulado pela AgSUS, o edital não prevê conceitos típicos da saúde suplementar, como plano, cobertura contratual ou autorização prévia de procedimentos. Os critérios de elegibilidade e acesso serão aqueles definidos pela AgSUS para os públicos e fluxos contemplados pela estratégia.

6. *Questionamento 6 - Origem da demanda e fluxo de atendimento*

Solicitam-se esclarecimentos quanto à origem das demandas assistenciais e ao fluxo de entrada dos atendimentos.

e) Todas as consultas deverão obrigatoriamente ser precedidas de agendamento pelo portal?

Resposta: Todas as demandas serão direcionadas pelo sistema da AgSUS para as contratadas, que irão realizar efetivamente o agendamento do atendimento.

f) Haverá possibilidade de demanda espontânea, com abertura direta de solicitação pelo beneficiário/paciente?

Resposta: O beneficiário/paciente será direcionado pela contratante para as empresas contratadas, observados os critérios de elegibilidade definidos pela AgSUS, não havendo previsão de atendimento psicológico imediato ou em regime de livre demanda.

g) Em caso de demanda espontânea, o portal deverá contemplar funcionalidade de triagem para direcionamento do atendimento?

Resposta: Após o acesso do beneficiário à plataforma da AgSUS e o respectivo direcionamento para a empresa contratada, caberá à contratada realizar os procedimentos de acolhimento necessários à adequada condução da demanda, em conformidade com os fluxos assistenciais, protocolos técnicos e critérios estabelecidos pela AgSUS.

h) Quais perfis de usuários poderão registrar, alterar ou acompanhar essas demandas?

Resposta: Os perfis de usuários autorizados a registrar, alterar ou acompanhar demandas no sistema de teleatendimento em saúde mental deverão observar níveis de acesso compatíveis com suas atribuições funcionais, em conformidade com os princípios da necessidade, rastreabilidade e confidencialidade das informações em saúde e serão definidos em momento oportuno.

IV - CONCLUSÃO

Nada mais havendo a informar, publico este esclarecimento no Portal de Compras do Governo Federal e no sítio eletrônico da AgSUS, para ciência de todos os interessados, nos termos do princípio da publicidade.

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

DANIELA DOS SANTOS
Pregoeira



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Dos Santos Almeida, Coordenador(a) de Contratações e Serviços**, em 02/06/2026, às 10:47, 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 **0495447** e o código CRC **87028339**.

Referência: Processo nº AGSUS.008581/2026-75

SEI nº 0495447