



## CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO DAG/CNTS Nº 08/2025

### Solução de Inteligência Artificial na Linha SNS 24

#### Nota legal:

Esta apresentação é apenas uma versão preliminar do projeto pretendido, partilhada apenas para fins de informação geral, não podendo ser considerada versão final, nem vinculativa.

As informações contidas neste documento podem estar sujeitas a alterações, não comprometendo nem vinculando os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, EPE e/ou quaisquer outros serviços e/ou órgãos do Ministério da Saúde ou do Serviço Nacional de Saúde.

#### I. ENQUADRAMENTO

---

A SPMS tem por missão a prestação de serviços partilhados nas áreas de compras e logística, serviços financeiros, recursos humanos e sistemas e tecnologias de informação e comunicação às entidades com atividade específica na área da saúde, de forma a "*centralizar, otimizar e racionalizar*" a aquisição de bens e serviços no Serviço Nacional de Saúde.

Os Sistemas de Informação na Saúde permitem a cooperação, a partilha de conhecimentos e informação, bem como o desenvolvimento de atividades de prestação de serviços nas áreas dos sistemas e tecnologias de informação e comunicação. Desempenham um papel importante na reforma do sistema de saúde, tendo como principais objetivos a melhoria da acessibilidade, eficiência, qualidade e continuidade dos cuidados e o aumento da satisfação dos profissionais e cidadãos.

À SPMS cabe, ainda, a garantia da operacionalidade e segurança das infraestruturas tecnológicas e dos sistemas de informação do Ministério da Saúde, promovendo a definição e a utilização de normas, metodologias e requisitos que garantam a interoperabilidade e interconexão dos sistemas de informação da saúde entre si, e com os sistemas de informação transversais à Administração Pública, visando desenvolver e proteger a saúde dos cidadãos.

#### II. OBJETIVO

---

A SPMS, EPE pretende integrar soluções de Inteligência Artificial (IA) na Linha SNS 24, nomeadamente no serviço de triagem, aconselhamento e encaminhamento clínico. Com vista à preparação do respetivo



procedimento aquisitivo e fazendo uso do disposto no artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos, a SPMS, EPE procede, nos termos da denominada "consulta preliminar ao mercado", à solicitação de contributos e informações técnicas relevantes sobre o objeto do futuro contrato.

A solução de IA pretendida deverá cumprir os seguintes **objetivos** macro:

1. Apoiar a **triagem clínica em diferentes níveis de automatização**, baseada em linguagem natural, com capacidade de adaptação a diferentes perfis de utente, regras, contextos clínicos e prioridades de risco;
2. Fornecer **aconselhamento por IA**, respeitando normas clínicas, regras de serviço, éticas e legais em vigor em Portugal, de forma contextualizada e segura;
3. Sugerir **encaminhamentos adequados e personalizados**, baseados nas regras em vigor na Linha SNS 24;
4. Garantir **transparência, rastreabilidade e auditabilidade** das decisões automáticas;
5. Respeitar os princípios da **ética em IA na saúde**, incluindo mitigação de desvios, relatórios de performance e resultados

## **REQUISITOS**

A solução de Inteligência Artificial a integrar na **Linha SNS 24** deverá permitir uma **interação por voz com os utentes**, assegurando rigor clínico, segurança, acessibilidade e conformidade legal. Neste sentido, a solução deve cumprir, no mínimo, os seguintes requisitos:

- **TECNOLÓGICOS:**

- **Reconhecimento de voz em Português Europeu e de outros Países de Língua Oficial Portuguesa**, com elevada precisão, incluindo variantes linguísticas e sotaques regionais;
- **Processamento de linguagem natural (NLP)** robusto, adaptado a contexto clínico falado, com capacidade de compreender sintomas, termos médicos e linguagem informal de utentes;
- Capacidade **de integração e interpretação** de regras de triagem em vigor na Linha SNS 24;
- **Interoperabilidade plena com os sistemas do SNS 24/SPMS**, tanto ao nível do front-end como do back-end, seja via API ou pelo *Portuguese National Broker – HL7/FHIR*;
- **Integração e rápida adaptação das regras de encaminhamento**, de acordo com as atualmente em vigor na Linha SNS 24;
- **Capacidade de operar em ambiente de elevada carga**, com resiliência e escalabilidade, assegurando disponibilidade contínua mesmo em situações de pico;



- **Interfaces vocais acessíveis**, com linguagem simples, inclusiva e ajustada a perfis com baixa literacia em saúde;
- **Mecanismos de fallback ou transferência para atendimento humano**, em situações de incerteza, risco clínico elevado ou limitação da IA.
- **Armazenamento e processamento de dados** em infraestrutura aprovada pela SPMS, preferencialmente em ambientes *cloud*, *datacenters* ou serviços geridos diretamente pela SPMS/SNS 24, garantindo controlo total sobre a localização e controlo de acesso aos dados e os mecanismos de segurança aplicados.
- **QUALIDADE E SERVIÇO**
  - **Transparência, rastreabilidade e auditabilidade das decisões da IA**, incluindo registo de *logs*, relatórios em tempo real de performance, qualidade de serviço, entre outros;
  - **Monitorização contínua** e transparência na governação dos modelos de IA (MLOps) que a solução utiliza, com possibilidade de **aprendizagem baseada em dados reais para personalização ao negócio/contexto**, bem como mecanismos de controlo de qualidade;
  - **Garantia de suporte técnico 24/7 por equipas com experiência comprovada**, incluindo operação e manutenção da solução.
- **LEGAIS E REGULATÓRIOS**
  - Cumprimento integral do **RGPD** e da legislação nacional aplicável à **proteção de dados de saúde**, com garantias de segurança, confidencialidade e consentimento informado;
  - Cumprimento das **normas éticas e de segurança para sistemas de IA em saúde**, incluindo mitigação de desvios e validação com dados representativos da população portuguesa.

### III. FORMA DA CONSULTA

---

É imperativo que a consulta preliminar ao mercado seja conduzida com transparência e não haja tratamento desigual de operadores económicos, conforme dispõe o artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos.



Assim, a consulta preliminar ao mercado será publicitada no portal de internet público da SPMS, EPE, em <https://www.spms.min-saude.pt/>, no respetivo LinkedIn e **plataforma eletrónica de contratação** [www.comprasnaude.pt](http://www.comprasnaude.pt), devendo os operadores económicos interessados em apresentar contributos no âmbito da presente Consulta Preliminar, **remeter os seus contributos através da plataforma eletrónica de contratação** [www.comprasnaude.pt](http://www.comprasnaude.pt), cuja ref.<sup>a</sup> é **2025/45**, no prazo de 10 dias úteis, contando com o dia da sua publicação

Em data a designar (prevista 2 a 6 de junho de 2025), a entidade adjudicante convidará cada um dos operadores económicos individualmente a efetuar apresentação de contributos para a solução (ver números seguintes) que terá a duração máxima de 1 hora. Nessa sessão a entidade adjudicante reserva um período adicional de 20 minutos para solicitar esclarecimentos.

#### IV. MODELO DE APRESENTAÇÃO

---

1. A apresentação deverá ser **presencial**, em data a designar;
2. Deve incidir sobre as vertentes **técnicas** e **clínicas** da solução;
3. A componente de infraestrutura, processamento de dados ou integração com sistemas deverá ocupar no **máximo 10 minutos**;
4. Devem ser apresentados casos reais, provas de conceito relevantes e certificações detidas;
5. A apresentação poderá focar apenas um dos seguintes temas:
  - Processo de triagem (15 min);
  - Aconselhamento automatizado e adaptado ao perfil do utente/risco (15 min);
  - Encaminhamento adaptativo (10 min);
  - Metodologia de validação e operação contínua dos modelos (10 min);
6. Deve ser incluída uma estimativa de custos e licenciamento anual;
7. Em cada vertente, deve ser incluída uma breve explicação sobre a metodologia de projeto e respetiva integração no ecossistema SNS 24.

#### V. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO PELOS OPERADORES ECONÓMICOS

---

A prestação voluntária de informação pelos operadores económicos, deverá ser efetuada **através da plataforma eletrónica de contratação** [www.comprasnaude.pt](http://www.comprasnaude.pt), cuja ref.<sup>a</sup> é **2025/45**, no prazo de 10 dias úteis, contando com o dia da sua publicação.



## **VI. INFORMAÇÃO PRETENDIDA**

---

Para além da informação solicitada no ponto II, os operadores económicos podem adicionar outra que considerem pertinente, tal como:

1. Detalhes do operador económico: Nome, endereço, site (se existir), contacto telefónico e email;
2. Áreas de especialidade e atuação, Indicação do CAE
3. Informação do equipamento, serviço ou do seu portefólio, com os detalhes que considerar relevante para o objeto da consulta preliminar.

## **VII. PRAZO DA CONSULTA**

---

A informação prestada pelos operadores económicos será aceite até ao prazo de 10 dias úteis, contando com o dia da sua publicação