



CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO DAG/DANAD N.º 9/2025

Serviço de Atendimento Central em Telecuidados

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 e recursos humanos, sistemas e tecnologias de informação e comunicação, assim como de telessaúde, 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 e no Ministério da 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.

A SPMS garante ainda a operacionalidade de serviços de telessaúde prestados centralmente no Serviço Nacional de Saúde, dado que assegura o funcionamento do Centro Nacional de TeleSaúde (CNTS).



II. OBJETIVO

Pretende assim a SPMS, EPE vir a adquirir um **Serviço de Atendimento Central em Telecuidados**, pelo que 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 vem, nos termos da denominada "consulta preliminar ao mercado", solicitar informações sobre o objeto do contrato.

Assim, na presente consulta preliminar ao mercado, pretende-se identificar:

1. O preço base a considerar pela entidade adjudicante face à execução do serviço objeto do contrato, para os serviços identificados:
 - a. Preço para as interações não programadas, no âmbito de acompanhamento em telecuidados;
 - b. Preço para as interações assíncronas, no âmbito de acompanhamento em telecuidados;
 - c. Preço para as interações síncrona, no âmbito de acompanhamento em telecuidados.
2. Prazo considerado necessário para a implementação, entre assinatura do contrato e início da prestação do serviço;
3. Descrição de estruturas, equipamentos ou sistemas de informação necessários, para implementação do serviço;
4. Referências e casos de sucesso de serviços já prestados.

Perante o modelo apresentado, caso o operador económico tenha um entendimento diferente para o preço ou modelo de pagamento do serviço, solicita-se que indique o modelo de pagamento proposto para o tipo de serviço apresentado.

Este Serviço de Atendimento Central em Telecuidados tem como objetivo auxiliar os utentes a gerir e a lidar melhor com a sua patologia ou situação clínica através da alteração de comportamentos, do desenvolvimento das suas capacidades, o *empowerment* e o aumento de literacia em saúde. Consiste na realização de interações e sessões entre o Utente e um Profissional de Saúde, com orientação inicial em *coaching* ou alteração de comportamental, designado por Assistente em Saúde.

A consulta preliminar será constituída por:

Serviço de Atendimento Central em Telecuidados, com os seguintes requisitos a assegurar:

1. Interação com outros serviços de atendimento da SPMS;



2. Instalações e equipamentos
3. Central de Comunicações
4. Implementação do serviço
5. Metodologia de monitorização da atividade
6. Apresentação e monitorização de indicadores
7. Relatórios e dados de acompanhamento
8. Horário de funcionamento do serviço das 08h00 às 22h00 7 (sete) dias por semana.

O serviço deve considerar Recursos Humanos especializados que garantem o serviço, considerando:

1. Assistentes em Saúde
2. Supervisores de turno

Características dos profissionais afetos à prestação do serviço:

Assistentes em Saúde

- a. Formação base na área da saúde (habilitações literárias mínimo ensino superior concluído);
- b. Capacitação inicial de *coaching* em saúde;

Os assistentes em saúde, deverão ser capazes de utilizar plataformas de telemonitorização ou telereabilitação, respondendo adequadamente às notificações de alerta que daí resultem, detetadas durante o processo de acompanhamento.

Supervisores dos Assistentes em Saúde

- a. Formação base na área da saúde (habilitações literárias mínimas a nível do ensino superior, concluído) e formação em coaching por entidade portuguesa certificada pela *International Coach Federation* (ICF);
- b. Formação de supervisão em coaching;
- c. Experiência em coaching (mínimo de 5 anos);
- d. Experiência de supervisão;
- e. Experiência de orientação ou supervisão em psicoterapia (no caso de curso superior em psicologia).



No âmbito do objeto da presente consulta, deve considerar-se os seguintes tipos de interações para o serviço:

1. Interações não programadas
2. Interações assíncronas
3. Interações síncronas

Interações não programadas, entende-se por interações despoletadas em seguimento do resultado de uma notificação de alerta para o Assistente em Saúde ou do pedido de contacto do Assistente em Saúde, efetuado pelo utente. São realizadas por via de um contacto de retorno.

Contacto de retorno, é entendido como todos os contactos *outbound* efetuados pelo Assistente em Saúde, decorrentes de alertas e/ou pedidos de contacto do utente, que seja enquadrado nos termos da operação da Central de Telecuidados e inserido no programa de acompanhamento.

Interações assíncronas, as interações entre o Assistente em Saúde e o Utente que não ocorrem em tempo real, envio mensagens / notificações.

Interações síncronas, as interações entre o Assistente em Saúde e o Utente que ocorrem em tempo real, videochamada ou chamada de voz.

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.comprasnausaude.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.comprasnausaude.pt, cuja ref.^a é **2025/46**, no prazo de 15 dias úteis, contando com o dia da sua publicação



Em data a designar (nos dias após o término do prazo de apresentação de candidaturas/propostas), a entidade adjudicante convidará cada um dos operadores económicos individualmente a efetuar apresentação do serviço e contributos para a solução de atendimento (ver ponto seguinte) que terá a duração máxima de 20 minutos. Nessa sessão a entidade adjudicante reserva um período de 10 min. para solicitar esclarecimentos.

IV. MODELO DE APRESENTAÇÃO

1. A apresentação deverá ser em modelo remoto;
2. Apresentação focada no Serviço de Atendimento;
3. Demonstração do serviço ou casos práticos reais, quando aplicável;
4. Identificação de casos de sucesso de referência;
5. Estimativa de custos (tal como referido anteriormente);
6. Metodologia de implementação do serviço.

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.comprasnasaude.pt**, cuja ref.^a é **2025/46**, no prazo de 15 dias úteis, contando com o dia da sua publicação.

VI. INFORMAÇÃO PRETENDIDA

A informação a prestar voluntariamente pelos operadores económicos, considerada por eles como oportuna e relevante, é a seguinte:

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

Para tal deverão preencher o ficheiro Excel Modelo de Identificação dos Interessados, anexo à presente Consulta Preliminar, a remeter com os restantes documentos.



SPMS

EPE

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

VII. PRAZO DA CONSULTA

A informação prestada pelos operadores económicos será aceite até ao prazo de 15 dias úteis, contando com o dia da sua publicação.