



CONSULTA PRELIMINAR AO MERCADO DAG/DPDO N.º 12/2025

Solução para Gestão dos Questionários de Satisfação aos Utilizadores dos Sistemas de Informação

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.

Pelo que, no âmbito do Acordo de Manutenção, celebrado anualmente entre ACSS, I.P. e a SPMS, E.P.E., faz parte dos indicadores de qualidade estabelecidos para os serviços de monitorização e de melhoria contínua que a ACSS deve realizar questionários de satisfação aos utilizadores dos serviços de tecnologias de informação e comunicação (TIC), cujo conteúdo resulta do acordo mútuo entre estas duas Entidades.

Cabe à Direção de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional (DPDO) desenvolver ferramentas que permitam assegurar a monitorização dos níveis de satisfação dos utilizadores dos serviços disponibilizados através da aplicação de Questionários de Avaliação da Satisfação.



II. OBJETIVO

Pretende assim a SPMS, EPE vir a adquirir **uma solução para gestão dos questionários de satisfação aos utilizadores dos sistemas de informação realizados no âmbito de acordo de manutenção celebrado com a ACSS, I.P.**, 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 para a aquisição de uma solução para a realização de inquéritos de satisfação;
2. As funcionalidades propostas pelas soluções para responder às necessidades em matéria de auscultação da satisfação dos utilizadores dos sistemas de informação:
 - a) Parametrização de perguntas de condição/lógica;
 - b) Capacidade da solução quanto ao número de questões por questionário;
 - c) Capacidade da solução quanto ao número de respostas por questionário;
 - d) Design e layout para visualização e resposta aos questionários em diversos dispositivos móveis (PC, Tablet, smartphone);
 - e) Extração das respostas;
 - f) Anonimização de respostas.
3. A formação das equipas e competências à nova solução;
4. O modelo de contratação/licenciamento.

Considerando que a DPDO assegura a gestão da auscultação da satisfação de diversas partes interessadas, para além dos utilizadores dos Sistemas de Informação surge a necessidade de adquirir uma nova solução para a criação e disponibilização de questionários de satisfação aos *stakeholders* da SPMS, EPE, a qual deverá encontrar-se operacional no último trimestre de 2025 para possibilitar o cumprimento do calendário de preparação da campanha de avaliação de satisfação.

Por forma a melhor conhecer as soluções disponíveis no mercado, bem como aferir o preço base a considerar pela entidade adjudicante face à solução e funcionalidades pretendidas, propõe-se a realização de uma consulta preliminar ao mercado.

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 <http://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 **2025/52**, **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 contributos), a entidade adjudicante convidará cada um dos operadores económicos individualmente a efetuar apresentação da solução, que terá a **duração máxima de 30 minutos**. Nessa sessão a entidade adjudicante reserva um período de 15 minutos para solicitar esclarecimentos.

A apresentação deverá ser em **modelo remoto**, sendo limitada à presença de dois elementos por cada operador económico, devendo apresentar previamente uma declaração onde conste a identificação dos mesmos, num dos seguintes horários:

- a) Das 10 horas às 12 horas;
- b) Das 15 horas às 17 horas.

IV. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO PELOS OPERADORES ECONÓMICOS

A prestação voluntária de informação pelos operadores económicos, deverá ser efetuada **através da plataforma eletrónica de contratação** www.comprasnausaude.pt, cuja ref.ª é **2025/52**, no prazo de 15 dias úteis, contando com o dia da sua publicação.

V. 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. Apresentação com as informações requeridas nos pontos 1 a 4 do Ponto II do presente documento;
4. Informação do seu portefólio de serviços, com os detalhes que considerar relevante para o objeto da consulta preliminar.

VI. 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.