

Francisco Cavali
A.
[Signature]

**CENTRO DE ATENDIMENTO DO SNS
EM REGIME DE PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA**

**CONTRATO
DE
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

ÍNDICE

CONSIDERANDOS

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	9
SECÇÃO I - DEFINIÇÕES E ASPECTOS GERAIS	9
<i>Artigo 1.º Definições</i>	<i>9</i>
<i>Artigo 2.º Anexos.....</i>	<i>13</i>
<i>Artigo 3.º Epígrafes e remissões</i>	<i>15</i>
<i>Artigo 4.º Normas aplicáveis e prevalência</i>	<i>15</i>
SECÇÃO II - OBJECTO CONTRATUAL E DURAÇÃO DO CONTRATO.....	17
<i>Artigo 5.º Objecto do Contrato</i>	<i>17</i>
<i>Artigo 6.º Duração do Contrato.....</i>	<i>18</i>
<i>Artigo 7.º Financiamento</i>	<i>18</i>
SECÇÃO III - DA ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE	20
<i>Artigo 8.º Poderes da Entidade Pública Contratante.....</i>	<i>20</i>
<i>Artigo 9.º Deveres da Operadora.....</i>	<i>21</i>
<i>Artigo 10.º Obrigações da Entidade Pública Contratante</i>	<i>22</i>
<i>Artigo 11.º Actos sujeitos à autorização ou aprovação da Entidade Pública Contratante</i>	<i>22</i>
SECÇÃO IV - DA OPERADORA	23
<i>Artigo 12.º Da Operadora.....</i>	<i>23</i>
<i>Artigo 13.º Transmissão ou oneração da Operadora.....</i>	<i>23</i>
<i>Artigo 14.º Subcontratação.....</i>	<i>24</i>
<i>Artigo 15.º Código de Conduta.....</i>	<i>26</i>
<i>Artigo 16.º Responsabilidade da Operadora</i>	<i>27</i>
SECÇÃO V - COMISSÃO CONJUNTA.....	28
<i>Artigo 17.º Designação e Composição.....</i>	<i>28</i>
<i>Artigo 18.º Competências.....</i>	<i>28</i>
CAPÍTULO II - DO CENTRO DE ATENDIMENTO DO SNS.....	30
SECÇÃO I - ASPECTOS GERAIS.....	30
<i>Artigo 19.º Centro de Atendimento do SNS.....</i>	<i>30</i>
<i>Artigo 20.º Comunicação e divulgação.....</i>	<i>30</i>
<i>Artigo 21.º Bens afectos ao Centro de Atendimento.....</i>	<i>31</i>
<i>Artigo 22.º Condições de operacionalidade dos bens</i>	<i>32</i>
<i>Artigo 23.º Propriedade intelectual</i>	<i>33</i>
<i>Artigo 24.º Titularidade dos conteúdos.....</i>	<i>34</i>
<i>Artigo 25.º Titularidade da informação</i>	<i>34</i>

SECÇÃO II - INSTALAÇÃO DO CENTRO DE ATENDIMENTO	36
<i>Artigo 26.º Instalação do Centro de Atendimento do SNS</i>	<i>36</i>
<i>Artigo 27.º Plano de instalação</i>	<i>37</i>
<i>Artigo 28.º Início de funcionamento do Centro de Atendimento do SNS.....</i>	<i>37</i>
SECÇÃO III - INTEGRAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ACTUAIS.....	39
<i>Artigo 29.º Princípios gerais da integração.....</i>	<i>39</i>
<i>Artigo 30.º Plano de integração.....</i>	<i>39</i>
SECÇÃO IV - EXPLORAÇÃO DO CENTRO DE ATENDIMENTO.....	40
SUBSECÇÃO I - REQUISITOS GERAIS DA ACTIVIDADE DO CENTRO DE ATENDIMENTO	
.....	40
<i>Artigo 31.º Actividades de exploração</i>	<i>40</i>
<i>Artigo 32.º Canais de acesso.....</i>	<i>41</i>
<i>Artigo 33.º Língua de atendimento.....</i>	<i>41</i>
<i>Artigo 34.º Atendimento especializado.....</i>	<i>42</i>
<i>Artigo 35.º Expansão</i>	<i>43</i>
<i>Artigo 36.º Disponibilidade.....</i>	<i>43</i>
<i>Artigo 37.º Princípios organizacionais</i>	<i>44</i>
<i>Artigo 38.º Direitos dos Utentes.....</i>	<i>44</i>
<i>Artigo 39.º Sigilo.....</i>	<i>45</i>
<i>Artigo 40.º Gestão da qualidade.....</i>	<i>46</i>
<i>Artigo 41.º Planeamento e gestão de recursos.....</i>	<i>47</i>
<i>Artigo 42.º Sistemas de informação</i>	<i>47</i>
<i>Artigo 43.º Instalações do Centro de Atendimento</i>	<i>48</i>
<i>Artigo 44.º Recursos humanos</i>	<i>48</i>
<i>Artigo 45.º Recrutamento.....</i>	<i>49</i>
<i>Artigo 46.º Quadro de Pessoal.....</i>	<i>49</i>
<i>Artigo 47.º Formação.....</i>	<i>49</i>
<i>Artigo 48.º Dever de informação</i>	<i>50</i>
SUBSECÇÃO II - PROCESSOS DE ATENDIMENTO	50
<i>Artigo 49.º Recepção de contactos.....</i>	<i>50</i>
<i>Artigo 50.º Atendimento de contactos de teor clínico</i>	<i>52</i>
<i>Artigo 51.º Triage Clínica.....</i>	<i>53</i>
<i>Artigo 52.º Aconselhamento e Encaminhamento.....</i>	<i>54</i>
<i>Artigo 53.º Assistência em Saúde Pública.....</i>	<i>55</i>
<i>Artigo 54.º Atendimento de contactos de teor não clínico.....</i>	<i>56</i>
<i>Artigo 55.º Atendimento automático de contactos telefónicos</i>	<i>57</i>
<i>Artigo 56.º Realização de Chamadas de Seguimento.....</i>	<i>57</i>
<i>Artigo 57.º Realização de Chamadas de Retorno</i>	<i>58</i>
<i>Artigo 58.º Conclusão de contactos</i>	<i>59</i>
SUBSECÇÃO III - GESTÃO DA ACTIVIDADE	60
<i>Artigo 59.º Objectivos da gestão da actividade.....</i>	<i>60</i>

Artigo 60.º Supervisão operacional	60
Artigo 61.º Plano de continuidade dos serviços.....	61
Artigo 62.º Controlo de alterações à actividade	62
Artigo 63.º Análise de padrões de comportamento	62
Artigo 64.º Produção de relatórios	63
SECÇÃO V - CONTEÚDOS DO CENTRO DE ATENDIMENTO.....	64
SUBSECÇÃO I - REQUISITOS GERAIS DOS CONTEÚDOS DO CENTRO DE ATENDIMENTO DO SNS.....	64
Artigo 65.º Abrangência dos conteúdos	64
Artigo 66.º Língua de suporte	64
Artigo 67.º Disponibilização dos conteúdos.....	64
SUBSECÇÃO II - PROTOCOLOS DE TRIAGEM	65
Artigo 68.º Definição e requisitos dos Protocolos de Triagem	65
Artigo 69.º Desenvolvimento dos Protocolos de Triagem.....	65
Artigo 70.º Revisão e manutenção dos Protocolos de Triagem.....	66
SUBSECÇÃO III - PROTOCOLOS DE ENCAMINHAMENTO.....	67
Artigo 71.º Desenvolvimento dos Protocolos de Encaminhamento.....	67
Artigo 72.º Revisão e manutenção dos Protocolos de Encaminhamento	67
SUBSECÇÃO IV - MÓDULOS DE INFORMAÇÃO GERAL DE SAÚDE.....	69
Artigo 73.º Requisitos dos Módulos de Informação Geral de Saúde.....	69
Artigo 74.º Desenvolvimento dos Módulos de Informação Geral de Saúde.....	69
Artigo 75.º Revisão e manutenção dos Módulos de Informação Geral de Saúde.....	70
Artigo 76.º Introdução de novos Módulos de Informação Geral de Saúde.....	70
SECÇÃO VI - LINHA DE SAÚDE PÚBLICA	72
Artigo 77.º Integração da Linha de Saúde Pública.....	72
Artigo 78.º Responsabilidade da Operadora	72
Artigo 79.º Critérios de Transferência para Linha de Saúde Pública.....	73
Artigo 80.º Introdução de novos Módulos de Saúde Pública.....	73
SECÇÃO VII - PLATAFORMA DE ATENDIMENTO MULTICANAL	75
SUBSECÇÃO I - REQUISITOS GERAIS DA PLATAFORMA DE ATENDIMENTO MULTICANAL.....	75
Artigo 81.º Topologia.....	75
Artigo 82.º Língua de suporte	75
Artigo 83.º Ambiente de trabalho.....	75
Artigo 84.º Perfis de utilizador.....	76
Artigo 85.º Princípios básicos de segurança.....	76
SUBSECÇÃO II - SISTEMAS APLICACIONAIS PRINCIPAIS	78
Artigo 86.º Dos sistemas aplicativos principais.....	78
Artigo 87.º Sistema de Gestão de Contactos	78
Artigo 88.º Armazenamento de informação	79

Francisco G...


<i>Artigo 89.º Sistema de Triagem</i>	80
<i>Artigo 90.º Auditoria</i>	80
<i>Artigo 91.º Sistema de suporte à Assistência de Saúde Pública</i>	81
<i>Artigo 92.º Sistema de Informação Geral de Saúde</i>	81
<i>Artigo 93.º Sistema de Gestão de Contactos Telefónicos</i>	81
SUBSECÇÃO III - COMPONENTES APLICACIONAIS DE SUPORTE E INFRA-ESTRUTURAS	83
<i>Artigo 94.º Intranet</i>	83
<i>Artigo 95.º Sistemas de planeamento de recursos</i>	83
<i>Artigo 96.º Informação de Gestão</i>	83
<i>Artigo 97.º Terminal de atendimento</i>	84
<i>Artigo 98.º Servidores</i>	84
<i>Artigo 99.º Comunicações de voz</i>	85
<i>Artigo 100.º Comunicações de dados</i>	85
SUBSECÇÃO IV - COMPONENTE DE GESTÃO DA PLATAFORMA	87
<i>Artigo 101.º Gestão e suporte</i>	87
<i>Artigo 102.º Helpdesk</i>	88
<i>Artigo 103.º Controlo de recursos</i>	88
<i>Artigo 104.º Gestão da segurança</i>	89
SECÇÃO VIII - ARTICULAÇÃO DO CENTRO DE ATENDIMENTO COM OUTRAS ENTIDADES	91
SUBSECÇÃO I - REQUISITOS GERAIS DA ARTICULAÇÃO DO CENTRO DE ATENDIMENTO DO SNS COM OUTRAS ENTIDADES	91
<i>Artigo 105.º Disposições gerais</i>	91
<i>Artigo 106.º Protocolos de Articulação</i>	92
SUBSECÇÃO II - SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA, INTOXICAÇÕES E INFORMAÇÕES TOXICOLÓGICAS	93
<i>Artigo 107.º Requisitos funcionais</i>	93
<i>Artigo 108.º Meios e mecanismos operacionais</i>	94
SUBSECÇÃO III - ENCAMINHAMENTO DE UTENTES	95
<i>Artigo 109.º Requisitos funcionais</i>	95
<i>Artigo 110.º Meios e mecanismos envolvidos</i>	95
SUBSECÇÃO IV - ACTUALIZAÇÃO DE CONTEÚDOS	96
<i>Artigo 111.º Requisitos funcionais</i>	96
<i>Artigo 112.º Meios e mecanismos operacionais</i>	96
CAPÍTULO III - AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO E REMUNERAÇÃO DA OPERADORA ... 98	
SECÇÃO I - NÍVEIS DE SERVIÇO E INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO DOS UTENTES	98
<i>Artigo 113.º Níveis de Serviço</i>	98
<i>Artigo 114.º Procedimento de revisão dos Níveis de Serviço</i>	98

<i>Artigo 115.º Inquéritos à satisfação dos Utentes</i>	100
SECÇÃO II - MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO	101
<i>Artigo 116.º Monitorização do desempenho</i>	101
<i>Artigo 117.º Avaliação do desempenho da Operadora</i>	103
SECÇÃO III - REMUNERAÇÃO	105
<i>Artigo 118.º Remuneração da Operadora</i>	105
<i>Artigo 119.º Deduções por falhas de desempenho</i>	110
<i>Artigo 120.º Deduções à remuneração da Operadora</i>	110
<i>Artigo 121.º Pagamentos</i>	111
CAPÍTULO IV - MODIFICAÇÃO DO CONTRATO	113
<i>Artigo 122.º Fundamentos para a modificação do Contrato</i>	113
<i>Artigo 123.º Modificações unilaterais</i>	113
<i>Artigo 124.º Modificações por acordo</i>	113
<i>Artigo 125.º Modificações subjectivas</i>	114
CAPÍTULO V - GARANTIAS DO CUMPRIMENTO	115
<i>Artigo 126.º Garantias a prestar no âmbito do Contrato</i>	115
<i>Artigo 127.º Multas</i>	115
<i>Artigo 128.º Seguros</i>	116
CAPÍTULO VI - EXTINÇÃO DO CONTRATO	118
<i>Artigo 129.º Extinção do Contrato</i>	118
<i>Artigo 130.º Aquisição do Centro de Atendimento do SNS</i>	118
<i>Artigo 131.º Aquisição de bens afectos ao Centro de Atendimento</i>	119
<i>Artigo 132.º Caducidade</i>	120
<i>Artigo 133.º Rescisão por razões de interesse público</i>	120
<i>Artigo 134.º Rescisão por incumprimento contratual</i>	123
<i>Artigo 135.º Força maior</i>	125
<i>Artigo 136.º Extinção por acordo</i>	126
<i>Artigo 137.º Reposição do Equilíbrio Financeiro</i>	126
CAPÍTULO VII - TRANSFERÊNCIA DO CENTRO DE ATENDIMENTO	129
<i>Artigo 138.º Transferência</i>	129
<i>Artigo 139.º Plano de transferência</i>	130
CAPÍTULO VIII - RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	132
<i>Artigo 140.º Mediação</i>	132
<i>Artigo 141.º Arbitragem</i>	132
<i>Artigo 142.º Constituição e funcionamento do Tribunal Arbitral</i>	133
<i>Artigo 143.º Litígios que envolvam subcontratados</i>	134
<i>Artigo 144.º Não exoneração</i>	134

Francisco George


CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	135
<i>Artigo 145.º Comunicações.....</i>	<i>135</i>
<i>Artigo 146.º Produção de efeitos</i>	<i>136</i>
<i>Artigo 147.º Contagem de prazos.....</i>	<i>137</i>

Entre:

Primeiro Outorgante: O Estado Português, neste acto representado pelo Director-Geral de Saúde, Senhor Dr. Francisco George, por delegação de poderes do Ministro da Saúde, mediante o Despacho n.º 145/2006, de 27 de Abril de 2006, doravante designado por Entidade Pública Contratante; e

Segundo Outorgante: LCS – Linha de Cuidados de Saúde, S.A., sociedade comercial anónima, com sede na Av. 5 de Outubro n.º 175 – 11.º em Lisboa, com o capital social de EUR 1.615.132, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número 16107, pessoa colectiva número 507.679.350, neste acto representada pelos Exmos. Senhores, Dr. Armando António Poço Pires, na qualidade de Presidente, e Eng. Ramiro José de Sousa Martins, na qualidade de Administrador, doravante designada por Operadora,

Considerando que:

- A) O Governo Português lançou um concurso público internacional para a celebração do Contrato de prestação de serviços para a montagem, exploração e transferência do Centro de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde, em regime de Parceria Público-Privada, tornado público por Anúncio publicado no Diário da República, III Série, n.º 114, de 15 de Maio de 2004, no Jornal Oficial das Comunidades Europeias de 14 de Maio de 2004, concurso que foi regulado pelos Decretos-Leis n.ºs 185/2002, de 20 de Agosto, e 197/99, de 8 de Junho, e pelo Programa de Procedimento e Caderno de Encargos aprovados pelo Despacho do Ministro da Saúde n.º 10 238/2004, de 4 de Maio;
- B) O Centro de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde realiza os serviços de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento, de Assistência em Saúde Pública e de Informação

Francisco G. Silva

Geral de Saúde, que se pretende de excelência no apoio à realização de prestações de saúde;

- C) São objectivos essenciais do lançamento do projecto em parceria ampliar e melhorar a acessibilidade aos serviços de saúde e racionalizar a utilização dos recursos existentes, materiais e humanos, disciplinando a orientação prestada aos utentes no acesso aos serviços, bem como aumentar a eficácia e eficiência do sector público da saúde através do encaminhamento dos utentes para as instituições integradas no Serviço Nacional de Saúde mais adequadas;
- D) Neste contexto considera-se a constituição de uma parceria público-privada como o modelo empresarial, globalmente mais económico, eficiente e eficaz para, no prazo desejado, implementar um centro de atendimento para o Ministério da Saúde;
- E) Findo o contrato, está prevista a transferência para a Entidade Pública Contratante de um estabelecimento organizado e eficiente, com capacidade de desenvolvimento de novos serviços;
- F) A Operadora é a LCS – Linha de Cuidados de Saúde, Sociedade anónima constituída pelo Concorrente vencedor deste concurso, ao abrigo do artigo 12º do Caderno de Encargos anexo ao despacho *supra* referido tendo sido aceite pelo Governo Português a proposta apresentada por aquele concorrente, tal como a mesma resultou da fase de negociações realizada no âmbito do concurso e se encontra consagrada na acta da última sessão de negociações realizada em 20 de Janeiro de 2006;
- G) Por Despacho do Ministro da Saúde datado de 27 de Fevereiro de 2006 foi adjudicado ao concorrente EPS – Sistemas de Saúde, S.A. o Contrato de Prestação de Serviços para a montagem, exploração e transferência do Centro de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde em regime de parceria público-privada e aprovada a minuta do contrato.

É mutuamente aceite e reciprocamente acordado o contrato de prestação de serviços, doravante designado por Contrato, que se rege pelas cláusulas seguintes:

Francisco Genu
JG

CAPÍTULO I- DISPOSIÇÕES GERAIS

SECÇÃO I - DEFINIÇÕES E ASPECTOS GERAIS

Artigo 1.º Definições

1. Neste Contrato e nos seus anexos, sempre que iniciados por maiúscula e salvo se do Contrato claramente resultar sentido diferente, os termos abaixo indicados terão o seguinte significado:

- a) **«Aconselhamento»**, processo que fornece ao Utente informação sobre a natureza da sua situação clínica e medidas a adoptar no sentido da melhoria do seu estado de saúde, atenta a sua condição no momento e em função do resultado da Triagem Clínica.
- b) **«Acordo de Subscrição e Realização de Capital»**, o acordo celebrado entre a accionista única da Operadora, EPS – Gestão de Sistemas de Saúde, S.A., e a Operadora com vista à subscrição e realização do capital social da Operadora.
- c) **«Acordo Directo»**, o acordo a celebrar entre a EPC, as Entidades Financiadoras, a Operadora e a EPS – Gestão de Sistemas de Saúde, S.A., que constitui o Anexo XXVII ao presente Contrato.
- d) **«Actualização Tecnológica»**, substituição, adaptação e ou actualização dos equipamentos que constituem a Plataforma de Atendimento Multicanal, por forma a garantir as condições tecnológicas estabelecidas no presente Contrato e as condições de operacionalidade e um nível de desempenho adequado do Centro de Atendimento.
- e) **«Assistente de Atendimento»**, colaborador do Centro de Atendimento responsável pelo desempenho das actividades e funções associadas à recepção de contactos.
- f) **«Assistente de Informação»**, colaborador do Centro de Atendimento responsável pelo desempenho das actividades e funções associadas ao atendimento de contactos de teor não clínico.
- g) **«Carta de Compromisso»**, a carta a emitir pela Companhia de Seguros Fidelidade-Mundial, S.A., accionista única da EPS – Gestão de Sistemas de Saúde, S.A., garantindo

Francisco G. Silva

a totalidade dos compromissos de financiamento da Operadora no âmbito do Contrato e que faz parte do Anexo II ao presente Contrato.

h) «Caso Base», o conjunto de pressupostos e projecções económico-financeiras constante do Anexo II ao presente Contrato, com as eventuais alterações que lhe forem introduzidas.

i) «Centro de Atendimento do SNS» ou **«Centro de Atendimento»**, estrutura de meios materiais e humanos organizados para a prestação dos serviços de atendimento que constituem o objecto do Contrato.

j) «Chamada de Retorno», contacto telefónico desencadeado pelo Centro de Atendimento quando o contacto telefónico inicial efectuado pelo Utente não possa ser imediatamente atendido por um Enfermeiro ou um Assistente de Informação, por motivos de falta de recursos disponíveis.

l) «Chamada de Seguimento», contacto telefónico de teor clínico desencadeado pelo Centro de Atendimento que visa o seguimento de um contacto prévio efectuado por um Utente.

m) «Comissão de Acompanhamento», órgão designado pela Entidade Pública Contratante para acompanhar a execução do Contrato e fiscalizar as actividades a desenvolver pela Operadora.

n) «Comissão Conjunta», órgão que tem por missão gerir e proceder ao desenvolvimento estratégico da parceria.

o) «Contrato», o presente contrato de prestação de serviços para montagem, exploração e transferência do Centro de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde, incluindo todos os seus anexos, a celebrar entre o Estado e a Operadora.

p) «Contrato de Financiamento», o contrato celebrado entre a Operadora e a Entidade Financiadora.

q) «Encaminhamento», processo de identificação da instituição ou serviço de saúde integrado na Rede de prestação de cuidados de saúde mais adequado ao Aconselhamento transmitido e, quando aplicável, de notificação à entidade em causa da possível chegada do Utente, de acordo com o nível de articulação estabelecido entre esta e o Centro de Atendimento.

r) «Enfermeiro», colaborador do Centro de Atendimento responsável pelo desempenho das actividades e funções associadas ao atendimento de contactos de teor clínico.

Francisco Carvalho

s) «**Entidade Adjudicatária**», a entidade escolhida, em razão da sua proposta e de acordo com os critérios fixados no Programa de Procedimento para constituir a sociedade veículo, designada Operadora.

t) «**Entidades Financiadoras**», as instituições de crédito financiadoras ou garantes das actividades objecto do presente contrato, nos termos do Contrato de Financiamento.

u) «**Euribor**», a taxa patrocinada pela Federação Bancária Europeia em conjunto com a Associação Cambista Internacional resultante do cálculo da média das taxas de depósitos interbancários denominados em euros para o prazo considerado, oferecidas na zona da União Económica e Monetária entre bancos de primeira linha, tal como divulgada na página 248 do *Telerate Screen* (ou outra página que a substitua) cerca das 11 (onze) horas (hora da Europa Central) da data-valor considerada.

v) «**Linha Saúde Pública**», serviço público da responsabilidade e sob a coordenação da Direcção-Geral da Saúde que associa uma linha telefónica com um *site* na *internet* permitindo fornecer informações em saúde pública à população em geral e a profissionais de saúde.

x) «**Módulos de Saúde Pública**», informações, organizadas por temas específicos, relativas a elementos, práticas e hábitos de prevenção em saúde pública, bem como a segurança e protecção colectiva em saúde.

z) «**Módulos de Informação Geral de Saúde**», repositórios organizados de informações de teor não clínico para apoio e orientação dos Utentes no sector da saúde, incluindo dados sobre o seu relacionamento com o SNS.

a') «**Níveis de Actividade**», estimativa do volume de actividade a realizar pelo Centro de Atendimento para cada ano de duração do Contrato, por tipo de serviço de atendimento objecto do Contrato.

b') «**Níveis de Serviço**», indicadores que permitem avaliar o desempenho do Centro de Atendimento, quer em termos da sua disponibilidade, quer em termos da sua eficiência, definidos nos termos do Anexo I deste Contrato.

c') «**Plataforma de Atendimento Multicanal**» ou «**Plataforma**», conjunto de meios materiais necessários para uma boa execução dos serviços de atendimento objecto deste Contrato.

d') «**Protocolo de Articulação**», protocolos a estabelecer entre o Centro de Atendimento e entidades externas que definem os procedimentos e os meios operacionais a implementar no seu relacionamento.

e') «**Protocolo de Encaminhamento**», conjunto de indicadores para Encaminhamento de Utentes, atentas as relações de complementaridade e apoio técnico entre as instituições de saúde integradas na Rede de prestação de cuidados de saúde pertencentes a determinada área, de forma a garantir o acesso dos doentes aos serviços e instituições mais adequados às suas necessidades.

f') «**Protocolo de Triagem**», conteúdos clínicos incorporados no Sistema de Triagem, que estabelecem a árvore de decisão que permite avaliar o nível de risco associado a qualquer sintoma.

g') «**Rede de prestação de cuidados de saúde**», abrange os estabelecimentos do Serviço Nacional de Saúde (SNS), os estabelecimentos privados que prestem cuidados aos utentes do SNS e outros serviços de saúde nos termos de contratos celebrados com o SNS, e os profissionais em regime liberal com quem sejam celebradas convenções.

h') «**Relatório de Actividade**», relatório pré-definido cuja estrutura e conteúdo reflecte a actividade do Centro de Atendimento num determinado período e inclui, entre outras, informações sobre a utilização de recursos e os Níveis de Serviço verificados.

i') «**Saúde 24**», serviços de orientação pediátrica de atendimento telefónico, triagem, aconselhamento e encaminhamento de utentes para instituições integradas no SNS consideradas mais adequadas, em situações relativas a crianças e adolescentes com idade inferior a 15 anos, residentes em território nacional.

j') «**Serviço Nacional de Saúde**» ou «**SNS**», abrange todas as instituições e serviços oficiais prestadores de cuidados de saúde tutelados pelo Ministério da Saúde.

l') «**Sistema de Gestão de Contactos**», ferramenta de suporte aos processos que envolvem o Tratamento de dados pessoais dos Utentes e o tratamento de elementos associados aos respectivos contactos, isto é, informação de todas as suas interações com o Centro de Atendimento do SNS, qualquer que seja o canal de acesso utilizado.

m') «**Sistema de Gestão de Contactos Telefónicos**», ferramenta de suporte ao tratamento organizado, personalizado e eficiente de contactos telefónicos recebidos e efectuados pelo Centro de Atendimento.

n') «**Sistema de Informação Geral de Saúde**», ferramenta de suporte ao processo de atendimento de contactos de teor não clínico que incorpora e organiza os conteúdos dos Módulos de Informação Geral de Saúde.

o') «**Sistema de Saúde**», integra a Rede de prestação de cuidados de saúde e todas as entidades públicas que desenvolvam actividades de promoção, prevenção e tratamento na área da saúde.

Francisco Gomes


p’) «**Sistema de Saúde Pública**», ferramenta de suporte ao processo de atendimento de contactos de teor clínico associado ao Serviço de Assistência em Saúde Pública que incorpora e organiza os conteúdos dos Módulos de Saúde Pública.

q’) «**Sistema de Triagem**», ferramenta de apoio à decisão clínica de suporte ao processo de Triagem Clínica.

r’) «**Supervisor de Turno**», colaborador do Centro de Atendimento responsável pelo desempenho das funções de coordenação e supervisão operacional das actividades de atendimento.

s’) «**Tratamento de dados pessoais**», qualquer operação ou conjunto de operações sobre dados pessoais, efectuadas com ou sem meios automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a comunicação por transmissão, por difusão ou por qualquer outra forma de colocação à disposição, com comparação ou interconexão, bem como o bloqueio, eliminação ou destruição.

t’) «**Triagem Clínica**», processo de interacção com o Utente que permite avaliar o nível de risco dos sintomas por aqueles descritos, resultando na identificação da urgência e nível de cuidados de saúde necessários.

u’) «**Utente**», qualquer indivíduo que contacta o Centro de Atendimento do SNS.

2. Os termos definidos no número anterior no singular poderão ser utilizados no plural e vice-versa, salvo se do contexto resultar claramente o inverso.

Artigo 2.º Anexos

1. Fazem parte integrante do Contrato, para todos os efeitos legais e contratuais, os seus 25 Anexos, organizados da seguinte forma:

Anexo I – Níveis de Serviço

Anexo II – Documentos Financeiros

Secção I – Acordo de Subscrição e Realização de Capital da Operadora

Secção II – Contrato de Abertura de Crédito em Conta Corrente e de Garantia Bancária

Secção III – Carta de Compromisso

Francisco Gonçalves

Secção IV – Caso Base

Secção V – TIR Accionista da Operadora

Anexo III - Estatutos da Operadora

Anexo IV - Minutas dos Contratos de Prestação de Serviços com Terceiras Entidades

Secção I – Listagem dos contratos

Secção II – Contratos de Prestação de Serviços com Terceiras Entidades

Anexo V – Código de Conduta

Anexo VI – Conteúdos do Centro de Atendimento

Anexo VII – Plataforma de Atendimento Multicanal

Anexo VIII – Plano de comunicação e divulgação

Anexo IX – Listagem de bens e equipamentos afectos ao Centro de Atendimento (

Anexo X – Plano de instalação

Anexo XI – Linha de Saúde Pública

Anexo XII – Plano de integração da Linha Saúde 24

Anexo XIII – Quadro de Pessoal

Anexo XIV - Canais de acesso

Anexo XV – Sistema de Gestão da Qualidade

Anexo XVI – Sistemas de informação e orientações estratégicas

Anexo XVII – Plano de Formação

Anexo XVIII – Gestão da actividade

Anexo XIX – Processos de Atendimento

Anexo XX – Plano de transferência

Anexo XXI – Gestão da Plataforma de Atendimento Multicanal (

Anexo XXII – Protocolos de articulação com outras entidades

Anexo XXIII – Sistema de monitorização e avaliação do desempenho

Anexo XXIV – Inquéritos de satisfação de Utentes

Anexo XXV – Programa de Seguros

Anexo XXVI – Garantia Bancária

Anexo XXVII – Acordo Directo

2. Na interpretação, integração ou aplicação de qualquer disposição do Contrato deverão ser consideradas as disposições dos documentos que nele se consideram integrados nos termos do número anterior e que tenham relevância na matéria em causa.

Francisco Carlos


Artigo 3.º Epígrafes e remissões

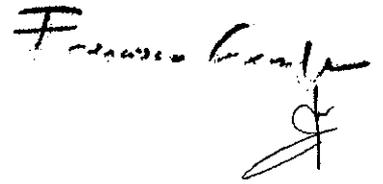
1. As epígrafes dos artigos do Contrato foram incluídas por razões de mera conveniência, não fazendo parte da regulamentação aplicável às relações contratuais deles emergentes, nem constituindo suporte para a interpretação ou integração do presente Contrato.
2. As remissões ao longo dos artigos do Contrato para outros artigos, números, alíneas ou anexos, e salvo se do contexto resultar sentido diferente, são efectuadas para artigos, números, alíneas ou anexos do próprio Contrato.

Artigo 4.º Normas aplicáveis e prevalência

1. O Contrato encontra-se sujeito à lei portuguesa com renúncia expressa à aplicação de qualquer outra.
2. Fazem parte integrante do Contrato o Caderno de Encargos, o Programa de Procedimento e a proposta da Entidade Adjudicatária conforme resulte da negociação.
3. As divergências que eventualmente existam entre os vários documentos que se considerarem integrados no Contrato, se não puderem ser solucionadas por aplicação dos critérios legais de interpretação, resolver-se-ão de acordo com as seguintes regras:
 - a) o estabelecido no Contrato prevalecerá sobre o que constar em todos os demais documentos;
 - b) o estabelecido na proposta da Entidade Adjudicatária prevalecerá sobre os restantes documentos, salvo naquilo que tiver sido alterado pelo Contrato;
 - c) o Caderno de Encargos e o Programa de Procedimento serão atendidos em último lugar.
4. Em tudo o que o Contrato for omissivo, considerar-se-á primeiramente o disposto no Decreto-Lei n.º 185/2002, de 20 de Agosto, no Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de Junho e demais legislação.

Handwritten signature

5. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, na interpretação e na integração do regime aplicável ao Contrato prevalecerá o interesse público na boa execução das obrigações da Operadora.



SECÇÃO II - OBJECTO CONTRATUAL E DURAÇÃO DO CONTRATO

Artigo 5.º Objecto do Contrato

1. O presente Contrato tem por objecto a concepção, projecto, instalação, financiamento, exploração e transferência para a Entidade Pública Contratante do Centro de Atendimento do SNS.
2. O Centro de Atendimento deve ser instalado e organizado tendo em vista a prestação dos serviços a seguir descritos, de acordo com os Níveis de Serviço previstos no Anexo I do Contrato:
 - a) *Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento*: serviço de atendimento de contactos de teor clínico que disponibiliza o acesso a um profissional de saúde que avalia o nível de risco sobre os sintomas descritos pelo Utente, presta aconselhamento, incluindo o auto-cuidado e, caso se verifique necessário, encaminha o doente para a estrutura de cuidados de saúde da Rede de prestação de cuidados de saúde mais apropriada à sua condição do momento;
 - b) *Serviço de Assistência em Saúde Pública*: serviço de atendimento de contactos de teor clínico que disponibiliza o acesso a um profissional de saúde para esclarecimento de questões e apoio em matérias de saúde pública;
 - c) *Serviço de Informação Geral de Saúde*: serviço de atendimento de contactos de teor não clínico que disponibiliza o acesso rápido e fácil a informação geral relacionada com a prestação de serviços de saúde ou com esta relacionada.
3. A prestação do Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento objecto do presente Contrato abrange apenas os beneficiários do Serviço Nacional de Saúde residentes em território nacional continental.

Francisco Costa

Artigo 6.º Duração do Contrato

1. O presente Contrato tem a duração de quatro anos, contados da data em que comece a produzir efeitos, nos termos do n.º 1 do Artigo 146.º .
2. O presente Contrato pode ser renovado por mais um ano, caso se verifiquem cumulativamente os seguintes requisitos:
 - a) o resultado das avaliações de desempenho realizadas ao abrigo do Artigo 117.º for qualificado, no mínimo, como BOM em todos os semestres, admitindo-se uma classificação de pelo menos SATISFATÓRIO no máximo em dois semestres;
 - b) não pretender a Entidade Pública Contratante, por razões de interesse público, introduzir modificações na actividade objecto da parceria que se mostrem incompatíveis com a continuidade do Contrato;
 - c) a renovação do Contrato não colidir com qualquer dos princípios do regime de parcerias definido no Decreto-Lei n.º 185/2002, de 20 de Agosto, especialmente o disposto na alínea e) do artigo 3º deste diploma legal.
3. Durante o período de renovação do presente Contrato aplicam-se as condições vigentes à data de início da renovação, bem como os direitos e obrigações que do mesmo resultam para a Entidade Pública Contratante e a Operadora.
4. A Entidade Pública Contratante notificará a decisão sobre a renovação e os respectivos fundamentos à Operadora até doze meses antes do final do prazo do Contrato, devendo a Operadora manifestar a sua vontade no prazo de um mês.

Artigo 7.º Financiamento

1. A Operadora é responsável única pela obtenção dos financiamentos necessários ao desenvolvimento de todas as actividades que integram o objecto do presente Contrato, de forma a cumprir cabal e pontualmente todas as obrigações que venha a assumir.

Francisco G. Costa



2. Com vista à obtenção dos fundos necessários ao desenvolvimento das actividades objecto do Contrato, a Operadora celebra nesta data com a Entidade Financiadora o Contrato de Financiamento, constante do Anexo II ao presente Contrato, que em conjunto com o Acordo de Subscrição e Realização de Capital da Operadora e a Carta de Compromisso, garantir-lhe-ão tais fundos.
3. A Operadora aceita que não serão oponíveis à Entidade Pública Contratante quaisquer excepções ou meios de defesa que resultem das relações contratuais por si estabelecidas, nos termos do número anterior.
4. Todas as alterações ao Contrato de Financiamento ficarão sujeitas a aprovação prévia por escrito da Entidade Pública Contratante.

Franco G. G. G.

SECÇÃO III - DA ENTIDADE PÚBLICA CONTRATANTE

Artigo 8.º Poderes da Entidade Pública Contratante

1. A gestão pela Entidade Pública Contratante do Contrato e o acompanhamento da actividade da Operadora , tem em vista verificar o cumprimento do mesmo e assegurar a regularidade, continuidade e qualidade das prestações de serviços de atendimento e apoio no acesso à prestação de cuidados de saúde.
2. A Entidade Pública Contratante, através dos seus órgãos próprios, exercerá poderes de inspecção e fiscalização das actividades a desenvolver pela Operadora e de fiscalização da execução do Contrato e do integral cumprimento por esta dos deveres e obrigações a que se vincula nos termos deste.
3. Sem prejuízo dos poderes e competências legalmente atribuídos a outras entidades, a Entidade Pública Contratante tem o poder de:
 - a) gerir e acompanhar a execução do presente Contrato e exercer os poderes e faculdades conferidas no âmbito deste à Entidade Pública Contratante;
 - b) aceder a toda a informação tratada pela Operadora no exercício das suas actividades;
 - c) determinar a realização ou proceder directamente a inspecções e auditorias à actividade da Operadora, bem como aos equipamentos e sistemas que integram o Centro de Atendimento;
 - d) praticar os demais actos que lhe sejam conferidos nos termos do Contrato.
4. Para efeitos da gestão do Contrato a Entidade Pública Contratante designará o gestor do Contrato que a representará (de ora em diante designado por “Gestor do Contrato”), o qual poderá ser assistido pela Comissão de Acompanhamento.
5. A Entidade Pública Contratante deve notificar a Operadora no prazo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data da assinatura do Contrato da designação do Gestor do Contrato.

F. ...
[Handwritten signature]

6. A eventual constituição da Comissão de Acompanhamento deve ser notificada à Operadora nos 15 (quinze) dias úteis seguintes à sua constituição.
7. No exercício dos poderes e direitos que lhe são conferidos pelo presente Contrato, a Entidade Pública Contratante poderá designar e manter, ao longo do período de vigência deste, uma Comissão de Acompanhamento que terá as seguintes competências:
 - a) acompanhar a execução corrente das actividades objecto do Contrato;
 - b) verificar o cumprimento das obrigações por parte da Operadora;
 - c) emitir parecer sobre as propostas cuja adopção se traduza na modificação do presente Contrato, ou dos termos concretos da sua execução;
 - d) elaborar relatórios sobre a actividade do Centro de Atendimento a enviar à Entidade Pública Contratante;
 - e) acompanhar a realização de inspecções e auditorias;
 - f) outras, que resultem do Contrato ou que venham a ser determinadas pela Entidade Pública Contratante e comunicadas à Operadora.
8. Antes de tomar uma decisão unilateral a Entidade Pública Contratante, através do Gestor do Contrato, deve, sempre que possível, ouvir a Operadora com vista a obter uma solução consensual.

Artigo 9.º Deveres da Operadora

1. A Operadora obriga-se a facultar o acesso a toda a documentação e a todos os registos relativos a quaisquer operações relacionadas com as actividades objecto do presente Contrato.
2. A Operadora obriga-se a introduzir nos sistemas de informação as funcionalidades e privilégios de acesso necessários a que o mesmo seja possível sem necessidade da sua intervenção.

Francisco Gonçalves

3. O acesso à informação de natureza clínica pela Entidade Pública Contratante deve respeitar o disposto na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, relativa à protecção de dados pessoais.
4. A Operadora obriga-se a cooperar com a Entidade Pública Contratante na prossecução das actividades de acompanhamento que esta tem a seu cargo, actuando de boa fé e sem reservas de qualquer espécie, devendo designar um seu representante para esse efeito.

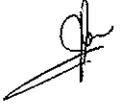
Artigo 10.º Obrigações da Entidade Pública Contratante

Constituem, em especial, obrigações da Entidade Pública Contratante:

- a) colaborar na articulação entre o Centro de Atendimento e a Rede de prestação de cuidados de saúde;
- b) participar na elaboração e revisão dos conteúdos do Centro de Atendimento do SNS nos termos previstos na Secção V do CAPÍTULO II do presente Contrato.

Artigo 11.º Actos sujeitos à autorização ou aprovação da Entidade Pública Contratante

1. Sem prejuízo de outro regime expressamente estabelecido e do disposto no número seguinte, as autorizações ou aprovações a prestar pela Entidade Pública Contratante deverão ser sempre prestadas de forma expressa e por escrito, não sendo aceites os actos ou contratos em que, sendo aquelas exigidas, não sejam obtidas.
2. Salvo disposição legal ou do presente Contrato em contrário, as autorizações ou aprovações dever-se-ão considerar tacitamente concedidas caso não sejam proferidas ou recusadas no prazo de 30 (trinta) dias úteis.

Francisco G. Costa


SECÇÃO IV - DA OPERADORA

Artigo 12.º Da Operadora

1. A Operadora é uma sociedade anónima, com sede em Portugal, e tem como objecto social exclusivo, ao longo de todo o período de duração do Contrato, o desenvolvimento das actividades objecto do Contrato, nos termos enunciados no Artigo 5.º, devendo manter ao longo do mesmo período a sua sede em Portugal e a forma de sociedade anónima.
2. O capital social da Operadora é de € 1.615.132,00 (um milhão seiscientos e quinze mil cento e trinta e dois euros) integralmente subscrito e realizado.
3. A Operadora tem como accionista única, titular da totalidade do respectivo capital social, a Entidade Adjudicatária EPS - Gestão de Sistemas de Saúde, S.A., sociedade anónima com sede na Avenida 5 de Outubro, n.º 175, 7º, em Lisboa, com o capital social integralmente realizado de EUR 500.000, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o n.º 10337, pessoa colectiva n.º 505486580.
4. A Operadora não poderá proceder à redução do seu capital social, durante todo o período do Contrato.
5. A Operadora não poderá deter acções próprias durante todo o período do Contrato.

Artigo 13.º Transmissão ou oneração da Operadora

1. As acções ou partes sociais da Operadora são nominativas e a sua transmissão encontra-se sujeita a autorização prévia da Entidade Pública Contratante, sob pena de nulidade.

Francisco G. Silva

2. A oneração das acções ou partes sociais da Operadora fica, sob pena de nulidade, dependente de autorização prévia da Entidade Pública Contratante, salvo quando efectuada a favor das Entidades Financiadoras.
3. No caso previsto no número anterior, a Operadora, ou os titulares daquelas acções ou partes sociais, ficarão obrigados a comunicar os termos e condições em que aquelas acções ou partes sociais foram oneradas, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.
4. A Operadora rege-se pelos seus Estatutos, constantes do Anexo III ao presente Contrato.
5. Qualquer alteração aos estatutos da Operadora deverá ser previamente aprovada por escrito pela Entidade Pública Contratante sob pena de nulidade, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, devendo ser fundamentada uma eventual recusa.

Artigo 14.º Subcontratação

1. A Operadora fica desde já autorizada a celebrar os contratos que constituem o Anexo IV ao presente Contrato.
2. A Operadora fica expressamente proibida de subcontratar a prestação dos serviços de atendimento descritos no número 2 do Artigo 5.º.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a Operadora pode, mediante autorização prévia da Entidade Pública Contratante, a conceder no prazo de 30 (trinta) dias úteis a contar da comunicação das condições contratuais por parte da Operadora, recorrer a terceiras entidades para a prestação ou execução das actividades específicas objecto do Contrato, nos termos do Artigo 5.º, desde que:
 - a) seja demonstrada a idoneidade, a capacidade técnica e a capacidade financeira dos terceiros;
 - b) o terceiro se comprometa à execução das suas tarefas nos mesmos termos e condições acordados entre a Entidade Pública Contratante e a Operadora;

Francisco G. A. L.



- c) a contratação da terceira entidade não coloque em causa, em quaisquer circunstâncias, a integridade operacional do Centro de Atendimento do SNS, quer durante o período de duração do Contrato, quer após a sua transferência para a Entidade Pública Contratante.
4. A Operadora obriga-se a seleccionar as entidades terceiras com base, nomeadamente nos resultados obtidos em processos similares, nas experiências em instituições geridas por colaboradores da Operadora, no nível de qualificação dos recursos humanos envolvidos, nos níveis de serviços, nas certificações de que as entidades sejam titulares, na solidez da estrutura financeira e nos planos de contingência apresentados.
5. Caso se verifique a subcontratação, nos termos deste artigo, a Operadora obriga-se a aplicar mecanismos de controlo e avaliação da prestação de serviços objecto da subcontratação, designadamente através da fixação de níveis de desempenho, da implementação de processos de melhoria contínua, da realização de reuniões de acompanhamento e da aplicação de multas por falhas de desempenho.
6. A Operadora obriga-se a que os subcontratos fixem a obrigação de os prestadores de serviços executarem as suas tarefas em termos e condições idênticos aos acordados entre a Entidade Pública Contratante e a Operadora, designadamente quanto aos Níveis de Serviço estabelecidos.
7. A Operadora obriga-se a que os subcontratos igualmente regulem as garantias bancárias, nomeadamente que o valor das mesmas seja equivalente a 10 (dez) por cento do valor do subcontrato, e os planos de seguros exigidos, a aplicação de multas por falhas de desempenho, indemnizações por incumprimento contratual e a opção de compra por parte da entidade subcontratante por forma a garantir a continuidade dos serviços prestados.
8. A Operadora obriga-se ainda a prever nos subcontratos celebrados nos termos deste artigo, a transmissão automática dos direitos e obrigações nos mesmos contidos a respeito da Operadora para a Entidade Pública Contratante.

F. ...

9. A Operadora obriga-se ainda a exigir às entidades que subcontrate a aplicação de planos de contingência por forma a assegurar a continuidade da prestação dos serviços objecto do presente Contrato em caso de interrupção da prestação dos serviços subcontratados.
10. A contratação de terceiros não exime a Operadora de qualquer uma das suas obrigações perante a Entidade Pública Contratante.
11. Os prestadores de serviços que a Operadora venha a contratar não podem ceder ou subcontratar a execução de qualquer parte dos seus serviços, não estando abrangidos os serviços que sejam meramente acessórios ou instrumentais à prestação dos serviços objecto do subcontrato.
12. A Operadora obriga-se a actuar como único e exclusivo interlocutor da Entidade Pública Contratante durante toda a execução do Contrato, independentemente da relação comercial, operacional ou outra que tenha com entidades terceiras.

Artigo 15.º Código de Conduta

A Operadora obriga-se a observar o Código de Conduta constante do Anexo V ao presente Contrato na exploração do Centro de Atendimento, com vista à implementação dos seguintes princípios organizacionais, à garantia de elevados padrões de desempenho e à aplicação de boas práticas de gestão para não desvirtuar o pagamento devido pela Entidade Pública Contratante:

- a) Foco no Utente: satisfação das expectativas do Utente em relação ao serviço e orientação às suas necessidades e da comunidade;
- b) Aprendizagem e adaptação: promoção de uma aprendizagem de experiências e adaptação face à utilização do serviço;
- c) Trabalho em equipa: valorização do sucesso individual, de equipa e organizacional;
- d) Integridade e urbanidade: trato de todos os Utentes e colaboradores do Centro de Atendimento com honestidade e respeito.

Fernando Costa


Artigo 16.º Responsabilidade da Operadora

1. A Operadora reconhece e aceita que, face à Entidade Pública Contratante, é a única e directa responsável pelo pontual e perfeito cumprimento das obrigações constantes do Contrato e das decorrentes de normas, regulamentos ou disposições administrativas que lhe sejam aplicáveis, não podendo opor à Entidade Pública Contratante qualquer contrato ou relação com terceiros para exclusão ou limitação dessa responsabilidade, salvo quando o próprio Contrato o permita.
2. A Operadora responde, nos termos da lei geral, por quaisquer prejuízos causados no exercício das actividades que constituam o objecto do Contrato, pela culpa ou pelo risco, não sendo assumido pela Entidade Pública Contratante qualquer tipo de responsabilidade neste âmbito.
3. A Operadora responde ainda nos termos gerais da relação comitente-comissário, pelos prejuízos causados pelas entidades por si contratadas para o desenvolvimento das actividades compreendidas no presente Contrato.
4. A Operadora responde civilmente perante terceiros pelas ofensas dos direitos destes ou das disposições legais destinadas a proteger os seus interesses, resultantes de actos ilícitos culposamente praticados por parte dos seus colaboradores enquanto tal, gozando contra estes de direito de regresso.

Francisco Genê

SECÇÃO V - COMISSÃO CONJUNTA

Artigo 17.º Designação e Composição

1. A Entidade Pública Contratante e a Operadora obrigam-se a constituir e manter, ao longo do período de vigência do presente Contrato, uma Comissão Conjunta.
2. A Comissão Conjunta será constituída por 4 (quatro) elementos, sendo dois designados pela Entidade Pública Contratante e os outros dois pela Operadora.
3. A Comissão Conjunta deve reunir ordinariamente de seis em seis meses e extraordinariamente sempre que convocada por qualquer uma das partes.
4. As reuniões extraordinárias a realizar nos termos do número anterior do presente artigo deverão ser convocadas por carta registada com aviso de recepção com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis.

Artigo 18.º Competências

1. Competirá à Comissão Conjunta:
 - a) assegurar a relação institucional entre a Entidade Pública Contratante e a Operadora;
 - b) intervir na elaboração das propostas cuja adopção se traduza na modificação do presente Contrato, ou dos termos concretos da sua execução;
 - c) propor a adopção de medidas tendo em vista a melhoria no desempenho das actividades objecto do Contrato;
 - d) propor linhas de orientação estratégica da evolução do Centro de Atendimento do SNS.
2. A Comissão Conjunta terá unicamente poderes para fazer recomendações às partes.

F. ...


3. No desempenho das suas funções, a Comissão Conjunta terá direito de acesso a toda a documentação e a todos os registos relativos a quaisquer operações relacionadas com as actividades objecto do Contrato, nos termos e condições do Artigo 9.º.

Francisco Costa

CAPÍTULO II - DO CENTRO DE ATENDIMENTO DO SNS

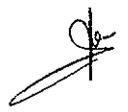
SECÇÃO I - ASPECTOS GERAIS

Artigo 19.º Centro de Atendimento do SNS

1. O Centro de Atendimento do SNS corresponde à estrutura dos meios materiais e humanos organizados para a prestação dos serviços de atendimento descritos no presente Contrato.
2. O Centro de Atendimento do SNS integra ainda os conteúdos necessários ao seu funcionamento descritos no Anexo VI.
3. O funcionamento do Centro de Atendimento do SNS assenta na Plataforma de Atendimento Multicanal, cujos requisitos são descritos no Anexo VII.

Artigo 20.º Comunicação e divulgação

1. A Operadora é responsável pela elaboração e condução das campanhas de comunicação e divulgação do Centro de Atendimento, com o objectivo da promoção dos serviços de atendimento objecto do Contrato junto da população.
2. As despesas correspondentes das campanhas referidas no número anterior serão suportadas pela Operadora.
3. A campanha inicial de comunicação e divulgação atenderá de forma particular à integração dos serviços Linha Saúde 24 e Linha Saúde Pública no Centro de Atendimento.
4. A Operadora obriga-se a executar a campanha inicial nos termos do Anexo VIII.

Francisco G. G. G.


5. A Operadora obriga-se a apresentar a campanha inicial de comunicação e divulgação à Entidade Pública Contratante três meses antes do início de actividade do Centro de Atendimento do SNS.
6. A Operadora obriga-se a realizar durante o período de duração do Contrato as acções de divulgação e comunicação prévias aos períodos mais críticos em termos de afluência nas urgências dos Hospitais.
7. Para os efeitos do número anterior a Entidade Pública Contratante obriga-se a comunicar à Operadora, até 31 de Agosto de cada ano, a previsão dos períodos mais críticos para o ano seguinte.
8. As acções de divulgação e comunicação previstas no número anterior devem ser comunicadas à Entidade Pública Contratante com uma antecedência mínima de três meses em relação à sua realização e acompanhadas do conteúdo, meios de divulgação a utilizar e prazos das respectivas campanhas, programadas em conformidade com o plano de comunicação e divulgação previsto no Anexo VIII.
9. A Entidade Pública Contratante reserva-se o direito de aprovar os conteúdos das campanhas de divulgação, no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar da comunicação de tais conteúdos pela Operadora.
10. A Entidade Pública Contratante é responsável pela realização de acções de informação e sensibilização para o Centro de Atendimento junto dos profissionais de saúde das instituições integradas na Rede de prestação de cuidados de saúde.

Artigo 21.º Bens afectos ao Centro de Atendimento

1. Durante a vigência do Contrato, a Operadora é titular dos direitos reais ou pessoais de gozo sobre os bens afectos à realização das actividades objecto do Contrato constantes do Anexo IX.

I. ... Costa

2. A Operadora obriga-se a manter o inventário dos bens, equipamentos e sistemas afectos ao Centro de Atendimento permanentemente actualizado.
3. A Operadora não pode, sem autorização prévia por escrito da Entidade Pública Contratante, celebrar qualquer contrato que tenha por efeito a promessa ou a efectiva cedência, alienação, oneração ou administração de quaisquer bens afectos ao Centro de Atendimento, listados no Anexo IX ao presente Contrato, ou quaisquer outros que venham substituir estes.
4. Não são admitidos actos jurídicos que estabeleçam ou imponham sobre os bens afectos ao Centro de Atendimento qualquer oneração ou encargo para além do período de duração do Contrato, sem prejuízo das onerações autorizadas pela Entidade Pública Contratante.

Artigo 22.º Condições de operacionalidade dos bens

1. A Operadora obriga-se a manter os bens afectos ao Centro de Atendimento, durante todo o período de duração do Contrato, incluindo no momento da transferência para a Entidade Pública Contratante, nos termos do Anexo IX, em estado que satisfaça as seguintes condições operacionais:
 - a) prontos a usar, sem quaisquer restrições de licenciamento ou tecnológicas, garantindo o funcionamento total do serviço;
 - b) tecnicamente actualizados;
 - c) disponibilidade lógica e física dos dados recolhidos e/ou tratados pela Operadora em conexão com as suas actividades;
 - d) integridade ao nível de *interfaces* com sistemas de informação externos ao Centro de Atendimento do SNS;
 - e) documentação actualizada dos procedimentos de administração, exploração e manutenção;
 - f) documentação actualizada dos procedimentos e regras específicas de segurança;
 - g) documentação actualizada de todos os acessos e respectivos privilégios em vigor;
 - h) documentação actualizada de todos os incidentes ocorridos, sua resolução e ponto de situação.

Francisco Coelho
J

2. A Operadora obriga-se a observar durante todo o período de execução do Contrato os requisitos de manutenção e condições de operacionalidade descritos no Anexo IX.
3. Caso a Operadora não dê cumprimento ao disposto nos números anteriores, a Entidade Pública Contratante notificá-la-á dos investimentos e trabalhos que se mostrem necessários para atingir aquele objectivo e que se propõe promover, dispondo então a Operadora do prazo de quinze dias, ou outro que justificadamente a Entidade Pública Contratante determine, para realizar tais investimentos e trabalhos.
4. As despesas referidas no número anterior são da responsabilidade da Operadora, podendo a Entidade Pública Contratante, no caso de não pagamento, recorrer à caução prestada no âmbito do Contrato ou proceder à compensação de créditos da Operadora sobre a Entidade Pública Contratante.

Artigo 23.º Propriedade intelectual

1. A Operadora garante que dispõe dos direitos necessários à utilização de todos os equipamentos e sistemas integrados no Centro de Atendimento, incluindo os decorrentes de marcas registadas, patentes, licenças ou outros direitos de propriedade intelectual protegidos, devendo suportar os encargos associados.
2. A Operadora obriga-se, nos contratos acima referidos, a estabelecer a sua transmissão, sem ónus ou encargos, para a Entidade Pública Contratante ou para quem esta venha a designar, no momento da transferência do Centro de Atendimento, nos termos do CAPÍTULO VII, ou caso se verifique qualquer forma de extinção do Contrato.

Francisco G. Silva

Artigo 24.º Titularidade dos conteúdos

1. Os conteúdos elaborados no âmbito ou sob a direcção da Operadora são da sua titularidade durante a vigência do Contrato, devendo transmitir-se para a Entidade Pública Contratante, sem encargos adicionais, no momento da transferência do Centro de Atendimento, nos termos do CAPÍTULO VII, ou caso se verifique qualquer forma de extinção do Contrato.
2. Os conteúdos elaborados pela Entidade Pública Contratante são da titularidade desta, que permite a sua utilização, nos termos fixados no Anexo VI do presente Contrato, pela Operadora durante a vigência do Contrato.

Artigo 25.º Titularidade da informação

1. A Operadora obriga-se a que todas as bases de dados que venham a ser por si tratadas em conexão com as suas actividades e com os dados relativos aos Utentes sejam da titularidade da Entidade Pública Contratante, que permite o seu acesso à Operadora, mediante autorização da Comissão Nacional de Protecção de Dados.
2. Ambas as partes ao presente Contrato aceitam que todos os outros dados que venham a ser tratados pela Operadora em conexão com as suas actividades, nomeadamente os relativos aos meios materiais e técnicos utilizados, à gestão da organização e à respectiva situação económica e financeira, sejam da titularidade da Operadora, transmitindo-se para a Entidade Pública Contratante no momento da transferência do Centro de Atendimento, nos termos do CAPÍTULO VII, ou caso se verifique qualquer forma de extinção do Contrato.
3. Ambas as partes ao presente Contrato aceitam ser, em conjunto, responsáveis pelo Tratamento de dados pessoais, nos termos da alínea d) do Artigo 3º da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, cabendo à Entidade Pública Contratante dar orientações quanto às finalidades do Tratamento e à Operadora definir os meios e as medidas de segurança.

Francisco Gonçalves


4. A Operadora obriga-se a notificar a Comissão Nacional de Protecção de Dados, para efeitos do presente Artigo.
5. A Operadora obriga-se a conceber e manter permanentemente actualizados manuais completos de utilização das bases de dados referidas no presente Artigo e das respectivas aplicações de suporte.
6. Não poderá ser imputada à Operadora qualquer responsabilidade pelo atraso no início do funcionamento do Centro de Atendimento decorrente da falta de atempada autorização da Comissão Nacional de Protecção de Dados, desde que, dispondo a Operadora de todos os elementos necessários relativos à Entidade Pública Contratante, com pelo menos 150 (cento e cinquenta) dias de antecedência, tenha apresentado o pedido de autorização com pelo menos 120 (cento e vinte) dias de antecedência relativamente à data em que o Centro de Atendimento deveria entrar em funcionamento, salvo se tal licenciamento não for obtido por facto imputável à Operadora.

F. ...

SECÇÃO II - INSTALAÇÃO DO CENTRO DE ATENDIMENTO

Artigo 26.º Instalação do Centro de Atendimento do SNS

1. A Operadora obriga-se a desenvolver todas as actividades necessárias à instalação e entrada em funcionamento do Centro de Atendimento do SNS, com observância das especificações previstas no Anexo X, competindo-lhe designadamente:
 - a) a preparação de instalações físicas;
 - b) a instalação e configuração de todas as componentes da Plataforma;
 - c) a selecção, recrutamento e formação dos recursos humanos necessários;
 - d) a preparação dos conteúdos necessários ao funcionamento do Centro de Atendimento;
 - e) a preparação e execução da campanha inicial de comunicação e divulgação do Centro de Atendimento do SNS, que deverá atender nomeadamente à integração dos serviços Saúde 24 e Linha Saúde Pública;
 - f) a elaboração de toda a documentação técnica, nomeadamente os manuais de procedimentos necessários para a gestão e utilização do sistema proposto.

2. Para os efeitos do disposto na alínea d) do número anterior, a Operadora obriga-se a fornecer os conteúdos e/ou informações necessárias para o seu desenvolvimento nos termos do disposto no Anexo VI.

3. A Operadora garante a integração dos serviços de atendimento Linha Saúde Pública e Linha Saúde 24, em conformidade com o disposto na SECÇÃO seguinte e nos termos respectivamente dos Anexos XI e XII.

4. A Operadora obriga-se a prestar total colaboração à Entidade Pública Contratante e, especificamente, às entidades que o Ministério da Saúde vier a designar, no sentido de assegurar uma instalação bem sucedida de todas as componentes da Plataforma de Atendimento Multicanal e a realização dos processos de articulação previstos.

[Handwritten signature]

Artigo 27.º Plano de instalação

1. A Operadora obriga-se a executar o plano de instalação do Centro de Atendimento fixado no Anexo X.
2. A Operadora obriga-se a nomear um gestor de projecto que assegure a gestão global da instalação, garantindo a coordenação de todas as actividades e a colaboração com os responsáveis de entidades do Ministério da Saúde que vierem a ser designadas.

Artigo 28.º Início de funcionamento do Centro de Atendimento do SNS

1. O Centro de Atendimento do SNS entrará em funcionamento no prazo de 8 meses após a data em que o Contrato comece a produzir efeitos, nos termos do Artigo 146.º.
2. A Entidade Pública Contratante reserva-se o direito de proceder às verificações completas do Centro de Atendimento, nos termos previstos no Anexo X para os testes de aceitação, com vista a aferir da adequação do Centro aos requisitos e às especificações exigidas no Caderno de Encargos e no Contrato e seus Anexos, antes da entrada em funcionamento.
3. A Operadora notificará a Entidade Pública Contratante das condições necessárias para a realização dos testes de aceitação, nos termos do Anexo X, no prazo de 30 dias úteis antes da data prevista para a conclusão da instalação, devendo tais testes ser efectuados dentro desse prazo.
4. Após a verificação do resultado satisfatório dos testes e ainda dentro do prazo referido no número anterior, a Entidade Pública Contratante lavrará um auto de aceitação da instalação, onde registará a data de aceitação dos mesmos, bem como a ocorrência de eventuais falhas ou anomalias não essenciais constatadas, nos termos do Anexo X, e que seja necessário suprir.
5. Nos termos do número anterior e se verificadas as condições descritas no referido Anexo, pode ser dado início ao funcionamento do Centro de Atendimento.

Franco Galv

6. Caso resulte da realização dos testes a detecção de falhas ou anomalias essenciais, à luz do disposto no Anexo X, a Operadora obriga-se à sua correcção por forma a respeitar o prazo previsto no número 1.

Francisco Gomes
de

SECÇÃO III - INTEGRAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ACTUAIS

Artigo 29.º Princípios gerais da integração

1. A Operadora assegura a integração no Centro de Atendimento das actividades desenvolvidas no âmbito do serviço Linha Saúde 24, tendo em consideração os princípios orientadores a seguir definidos.
2. A integração do serviço deve ser efectuada minimizando os inconvenientes para os Utentes e assegurando a não interrupção na sua prestação.
3. A integração deverá estar concluída até à data de entrada em funcionamento do Centro de Atendimento, conforme resulte do Artigo 28.º.

Artigo 30.º Plano de integração

A Operadora obriga-se a executar o plano de integração do serviço Linha de Saúde 24, nos termos e condições definidos no Anexo XII.

F. ... Costa

SECÇÃO IV - EXPLORAÇÃO DO CENTRO DE ATENDIMENTO

SUBSECÇÃO I - REQUISITOS GERAIS DA ACTIVIDADE DO CENTRO DE ATENDIMENTO

Artigo 31.º Actividades de exploração

1. A Operadora obriga-se a assegurar a realização de todas as actividades inerentes à exploração do Centro de Atendimento do SNS, sendo para tal responsável pela organização e gestão dos meios necessários à prestação dos serviços nos termos do número 2 do Artigo 5.º.

2. Para efeitos do número anterior, a Operadora fica obrigada, designadamente, a:
 - a) assegurar o exercício das actividades nos termos do presente Contrato;
 - b) criar e manter um registo actualizado de todos os recursos, humanos e materiais, afectos ao Centro de Atendimento do SNS;
 - c) garantir um adequado planeamento e gestão dos recursos, materiais e humanos, tendo em consideração o previsto no Anexo XIII;
 - d) assegurar o reconhecimento alargado do Centro de Atendimento pelos seus destinatários, em todo o território nacional continental, através da realização planeada de campanhas de comunicação e divulgação adequadas, realizadas nos termos do Artigo 20.º;
 - e) prestar informação à Entidade Pública Contratante, nos termos definidos no presente Contrato;
 - f) submeter-se à regulação e fiscalização da Entidade Pública Contratante ou entidade por esta mandatada durante toda a vigência do Contrato.

Fernando Galvão
JG

Artigo 32.º Canais de acesso

1. O Centro de Atendimento do SNS compreende os seguintes canais de acesso, devidamente utilizados e adaptados a cada um dos serviços de atendimento prestados:
 - a) Telefone: um número único nacional, acessível a partir da rede fixa e das redes móveis, com o custo para o Utente de uma chamada local no tarifário do serviço universal;
 - b) Fax: um número único nacional de fax através do qual o Utente pode contactar o Centro de Atendimento, devendo salvaguardar-se o facto de não se constituir como um canal de acesso com comunicação em tempo real;
 - c) Correio electrónico: um endereço de correio electrónico através do qual o Utente pode contactar o Centro de Atendimento, considerando-se, todavia, que tal como o fax não traduz um canal de acesso com comunicação em tempo real;
 - d) *Web*: um *site* na *internet* que suporta o acesso ao Centro de Atendimento do SNS e tem como função adicional a respectiva divulgação, devendo ser construído numa óptica de acesso universal.
2. O Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento deverá ser disponibilizado apenas através do canal de acesso telefónico.
3. O Serviço de Assistência em Saúde Pública e o Serviço de Informação Geral de Saúde deverão estar acessíveis através de qualquer dos canais descritos no número 1.
4. Os canais de acesso estarão disponíveis nas condições constantes do Anexo XIV ao presente Contrato.

Artigo 33.º Língua de atendimento

1. Qualquer serviço de atendimento deve ser disponibilizado pelo Centro de Atendimento do SNS em língua portuguesa.

F. ...

2. O Centro de Atendimento deve compreender a capacidade de atendimento na língua Inglesa, nomeadamente facultar o acesso a um serviço de tradução em simultâneo para os contactos telefónicos em que é identificada esta necessidade, devendo assegurar o cumprimento dos Níveis de Serviço.
3. O Centro de Atendimento fornecerá ao Utente, que não fale e/ou não perceba a língua Portuguesa, a possibilidade de ser atendido em língua Inglesa, sendo o contacto assegurado por Colaboradores fluentes no domínio do Inglês.

Artigo 34.º Atendimento especializado

1. A Operadora obriga-se a disponibilizar uma ferramenta de *chat* através do *web site* para as pessoas com incapacidades ou dificuldades auditivas e para as pessoas com dificuldades na fala, por forma a garantir a acessibilidade destas ao serviço prestado pelo Centro de Atendimento.
2. A Operadora assegurará este serviço separadamente e de forma a que esteja acessível a todas as pessoas com necessidades especiais.
3. Adicionalmente, a Operadora obriga-se a que os seus recursos de atendimento tenham formação adequada à utilização deste tipo de ferramentas, de modo a assegurar o atendimento especializado em tempo real ao longo de todo o dia.
4. Ao Utente será solicitada informação relativa a dados demográficos, como o seu nome, morada, número de telefone, data de nascimento, sistema ou subsistema de saúde, número de cartão de utente ou número de beneficiário de subsistema.
5. Caso o contacto seja de teor clínico, a Operadora deve questionar o Utente quanto aos sintomas e ao início dos mesmos, medidas adoptadas até ao momento do contacto, medicação tomada, quaisquer restrições médicas que possa ter, quaisquer outras informações que possam ser relevantes.

Francisco Gonçalves
de

6. O Enfermeiro deve iniciar a Triagem utilizando a ferramenta de *chat* e seguindo as questões previstas nos Protocolos em sistema, que devem permitir determinar o aconselhamento sobre os cuidados apropriados a transmitir ao Utente.
7. O nível de cuidados resultará da aplicação dos Protocolos.
8. Caso o Utente necessite de informações sobre serviços prestadores de cuidados de saúde ou informação geral de saúde, o Assistente de Atendimento deve prestar auxílio ou informará o Utente sobre as formas alternativas de contacto com o serviço, nomeadamente por fax, *e-mail* ou *internet*.

Artigo 35.º Expansão

A Operadora obriga-se a que o Centro de Atendimento seja implementado de forma a permitir o crescimento da actividade e a introdução de novos conteúdos com a consequente adequação da Plataforma de Atendimento Multicanal.

Artigo 36.º Disponibilidade

1. A Operadora obriga-se a que os serviços de atendimento estejam disponíveis 24 horas por dia, todos os dias do ano, através de dois centros de atendimento, um em Lisboa e outro no Porto, com actuação padronizada entre si.
2. Todas as chamadas devem ser canalizadas para um sistema único e posteriormente distribuídas pelos colaboradores do Centro tendo em conta o critério da distribuição de chamadas definido na fase de implementação do projecto.
3. A Operadora garante a aplicação de um plano de *disaster recovery* e de um plano de continuidade de resolução de problemas com vista a garantir o acesso do público aos serviços em qualquer momento, em conformidade com os Níveis de Serviço acordados.

F. ...

Artigo 37.º Princípios organizacionais

1. A Operadora obriga-se a que a cultura organizacional promova a prestação de serviços de valor para o Utente, assegurando a máxima qualidade, fiabilidade e confidencialidade, devendo para tal a Operadora fomentar e aplicar os seguintes princípios orientadores:
 - a) Foco no Utente: satisfação das expectativas do Utente em relação ao serviço e orientação às suas necessidades e da comunidade;
 - b) Aprendizagem e adaptação: promoção de uma aprendizagem de experiências e adaptação face à utilização do serviço;
 - c) Trabalho em equipa: valorização do sucesso individual, de equipa e organizacional;
 - d) Integridade e urbanidade: trato de todos os Utentes e colaboradores do Centro de Atendimento com honestidade e respeito.

2. Na exploração do Centro de Atendimento, a Operadora deve observar o Código de Conduta estabelecido, com vista à implementação dos princípios organizacionais enunciados, à garantia de elevados padrões de desempenho e à aplicação de boas práticas de gestão e condutas leais para não desvirtuar o pagamento devido pela Entidade Pública Contratante, constante do Anexo V.

Artigo 38.º Direitos dos Utentes

1. No exercício da sua actividade, a Operadora obriga-se a observar os direitos dos Utentes, designadamente, o direito a:
 - a) ver rigorosamente respeitada a confidencialidade dos seus dados pessoais;
 - b) aceder aos seus dados pessoais e a solicitar a sua actualização e correcção;
 - c) ser tratado com urbanidade e correcção no atendimento;
 - d) ser atendido pelos meios adequados, com prontidão e correcção técnica com vista ao bom aconselhamento e encaminhamento;
 - e) dirigir à Operadora as suas queixas, reclamações e sugestões;
 - f) outros fixados no presente Contrato.

F. ... Costa
[assinatura]

2. A Operadora obriga-se a dar resposta cabal e personalizada às reclamações dos Utentes, bem como a encaminhar para a Entidade Pública Contratante as queixas, reclamações e sugestões daqueles recebidas.

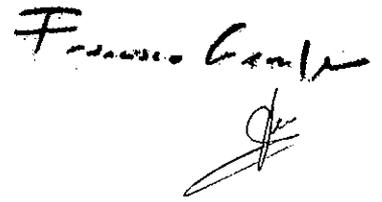
Artigo 39.º Sigilo

1. A Operadora obriga-se a respeitar o direito à confidencialidade dos dados pessoais dos Utentes, com observância dos princípios e regras consignadas na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro.
2. A Operadora obriga-se a que o Tratamento dos dados pessoais de saúde dos Utentes seja feito por profissionais de saúde obrigados ao dever de sigilo profissional.
3. A Operadora obriga-se a que todas as pessoas que nela prestem ou tenham prestado serviços, a título permanente ou ocasional, sejam profissionais de saúde ou não, fiquem obrigadas a não revelar informações sobre os Utentes a que tenham tido acesso no exercício das suas funções.
4. A Operadora garante o sigilo quanto a informações a que os seus colaboradores tenham tido acesso no exercício das suas funções, quer relacionadas com as actividades do Centro de Atendimento, quer com os serviços e instituições integrados na Rede de prestação de cuidados de saúde.
5. A Operadora obriga-se a que o Tratamento de dados pessoais constantes de bases de dados já existentes do Sistema de Saúde que efectue apenas seja feito mediante autorização da Comissão Nacional de Protecção de Dados, nos termos da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro.

Franco Costa

Artigo 40.º Gestão da qualidade

1. No exercício das suas actividades, tendo em vista a melhoria contínua do funcionamento do Centro de Atendimento, a Operadora obriga-se a estabelecer, na fase de instalação e nos termos do Anexo XV, um sistema de gestão da qualidade, ao abrigo do conjunto de normas série NP ISO 9001 (2000).
2. A Operadora obriga-se a promover a respectiva certificação oficial no prazo de 1 (um) ano a contar da data em que o Contrato comece a produzir efeitos, nos termos do Artigo 146.º, obrigando-se a, uma vez obtida a certificação, mantê-la até ao termo do Contrato.
3. Para cumprimento da certificação oficial prevista no número anterior, a Operadora obriga-se a adoptar a metodologia descrita no Anexo XV que compreende as seguintes fases:
 - a) Definição da estrutura do Sistema de Garantia de Qualidade;
 - b) Documentação do Sistema de Garantia de Qualidade;
 - c) Descrição e implementação dos processos;
 - d) Produção de documentação específica do Sistema de Garantia de Qualidade;
 - e) Definição dos *KPI's (Key Performance Indicators)*, documentos e registos do Sistema de Garantia de Qualidade;
 - f) Verificação interna do Sistema de Garantia de Qualidade;
 - g) Auditoria da entidade certificadora.
4. O Sistema de Garantia de Qualidade conterà a organização e princípios referidos no Anexo XV, designadamente:
 - a) Definição e revisão dos objectivos e melhoria contínua;
 - b) Incorporação dos resultados dos mecanismos de monitorização e avaliação de desempenho;
 - c) Auditorias;
 - d) Tratamento de reclamações.



Artigo 41.º Planeamento e gestão de recursos

A Operadora obriga-se a estabelecer mecanismos e indicadores que suportem adequadamente o planeamento e a gestão dos recursos afectos ao Centro de Atendimento, permitindo, designadamente, prever necessidades de adequação dos recursos materiais e humanos face à evolução do Centro de Atendimento, seja por motivos pontuais, sazonais ou estruturais.

Artigo 42.º Sistemas de informação

1. A Operadora obriga-se a estabelecer sistemas de informação adequados ao desenvolvimento das suas actividades, tendo especialmente em vista:
 - a) otimizar a prestação de serviços de atendimento e apoio aos Utentes;
 - b) registar de forma exaustiva todas as actividades executadas;
 - c) otimizar a cooperação entre colaboradores do Centro de Atendimento e aumentar a respectiva produtividade;
 - d) suportar as actividades de gestão global do Centro de Atendimento, como sejam a gestão financeira, contabilística, logística e de recursos humanos;
 - e) permitir a contínua monitorização e fiscalização do cumprimento dos Níveis de Serviço;
 - f) garantir o suporte informático aos colaboradores do Centro de Atendimento, registando todos os incidentes verificados, assistindo na sua resolução e assegurando a restauração da normalidade do serviço o mais rápido possível;
 - g) controlar a consistência e licenciamento das diversas versões de *software* e *hardware* existente, assegurando a operacionalidade dos ambientes e respectivos serviços informáticos;
 - h) garantir o controlo eficaz de qualquer alteração, seja esta a pedido ou devida a medidas correctivas ou preventivas, tanto a nível aplicacional como de infra-estruturas, devendo assegurar o seu correcto planeamento e acautelar os respectivos riscos.

Francisco Gonçalves

2. Os sistemas de informação devem satisfazer os princípios, orientações estratégicas, requisitos funcionais e características tecnológicas previstos no Anexo XVI.
3. A Entidade Pública Contratante tem, em especial, o direito de auditar e inspeccionar todos e quaisquer aspectos relacionados com os sistemas de informação, designadamente a estrutura e o conteúdo dos meios técnicos e informáticos utilizados e os procedimentos envolvidos na recolha, registo, tratamento e transmissão de informação, tendo em vista verificar a veracidade, consistência e fiabilidade da informação registada e transmitida.

Artigo 43.º Instalações do Centro de Atendimento

O Centro de Atendimento do SNS será localizado em Lisboa e Porto, para uso exclusivo da Operadora.

Artigo 44.º Recursos humanos

1. A Operadora obriga-se a criar e manter a estrutura organizativa e funcional de recursos humanos prevista no Anexo XIII e a dispor do pessoal necessário ao exercício das actividades objecto do presente Contrato de acordo com os Níveis de Serviço previstos no Anexo I.
2. A Operadora, fica responsável, na medida em que lhe cabe a direcção do pessoal ao seu serviço, pelo cumprimento de todas as obrigações inerentes à qualidade de entidade empregadora, em especial as impostas quanto à segurança e saúde no trabalho.
3. A Operadora obriga-se a que o pessoal que contrate para assegurar o cumprimento do Contrato tenha as qualificações necessárias, designadamente as habilitações técnicas e profissionais exigidas para exercer as funções próprias da execução do objecto do Contrato, conforme descrito no Anexo XIII.

Francisco G. Silva
FS

4. A Operadora obriga-se a disponibilizar à Entidade Pública Contratante qualquer informação com carácter profissional que esta venha a solicitar sobre o pessoal ao seu serviço.

Artigo 45.º Recrutamento

1. A Operadora obriga-se a assegurar o recrutamento de todos os recursos humanos.
2. O recrutamento obedecerá ao processo previsto no Anexo XIII, que permite uma avaliação criteriosa e objectiva das competências e a adequação às funções a desempenhar.

Artigo 46.º Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da Operadora, no formato constante do Anexo XIII ao presente Contrato, será aprovado pela Entidade Pública Contratante no início de cada ano de duração do Contrato, no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar da sua apresentação pela Operadora.
2. Para o efeito previsto no número anterior, a Operadora obriga-se a apresentar o quadro de pessoal actualizado à Entidade Pública Contratante anualmente, até ao dia 1 de Fevereiro.

Artigo 47.º Formação

1. A Operadora obriga-se a executar o plano de formação dos recursos humanos constante do Anexo XVII.
2. A Operadora deverá executar, nos termos do Anexo XVII, planos de formação adequados sempre que sejam alterados ou introduzidos novos critérios de encaminhamento de contactos para a Linha de Saúde Pública.

Francisco Galvão

Artigo 48.º Dever de informação

1. A Operadora deverá, sempre que determinado no presente Contrato, prestar à Entidade Pública Contratante as informações necessárias ao acompanhamento da execução do objecto daquele, nos termos do Anexo XVIII.
2. Constituirá uma obrigação da Operadora prestar as informações fixadas no Anexo XVIII, designadamente:
 - a) Relatório de Actividade;
 - b) outros relatórios previstos no Artigo 64.º;
 - c) relatórios relativos à revisão dos Protocolos de Triagem, de acordo com o previsto no Artigo 70º;
 - d) resultados dos inquéritos de satisfação dos Utentes;
 - e) resultados de auditorias de segurança efectuadas;
 - f) relatório sobre pessoal ao seu serviço;
 - g) relatório sobre serviços subcontratados e eventuais litígios com as entidades subcontratadas;
 - h) relatório de gestão e contas de acordo com o plano oficial de contabilidade;
 - i) parecer do órgão de fiscalização e certificação legal de contas da sociedade.

SUBSECÇÃO II - PROCESSOS DE ATENDIMENTO

Artigo 49.º Recepção de contactos

1. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, a recepção de contactos efectua-se de acordo com o disposto no Anexo XIX.
2. Com salvaguarda do disposto nos Artigos 38.º e 39.º, no início de qualquer contacto, independentemente do canal de acesso, uma vez esclarecido o fim da recolha, deverá ser

Francisco Carlos
Jr

realizado, com o consentimento do utente, o registo de um conjunto mínimo dos seus dados, nos termos do número 2 do Artigo 88.º.

3. Relativamente aos dados mencionados no número anterior, no caso dos contactos telefónicos, o colaborador do Centro de Atendimento solicitará, em primeiro lugar e de acordo com a disponibilidade do Utente, a identificação do sistema ou subsistema de saúde e o número do cartão de utente ou o número de beneficiário de subsistema.
4. Nos contactos telefónicos, o Utente deverá ser informado de que a chamada será gravada para efeitos de auditorias e avaliação do desempenho e qualidade do atendimento e que se entende que, prosseguindo o contacto, o Utente consente a gravação.
5. Nos contactos para o Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento, caso não haja consentimento do Utente para o registo dos dados pessoais referidos no número 2 deve este ser esclarecido de que o serviço não pode ser prosseguido.
6. No início de qualquer contacto deverão ser identificadas necessidades especiais do Utente e desencadeados os meios e recursos apropriados para desenvolver o atendimento especializado adequado, nos termos do Artigo 34.º.
7. O processo de atendimento de chamadas garantirá a identificação precoce das chamadas de emergência e de urgência, tal como estipulado no Anexo XIX.
8. Na recepção de qualquer contacto será identificado o tipo de serviço solicitado, em função do qual o atendimento deverá ser transferido necessariamente para um Enfermeiro no caso de se tratar de um contacto de teor clínico, e para um Enfermeiro ou para um Assistente de Informação, no caso de se tratar de um contacto de teor não clínico.
9. Caso não existam Enfermeiros disponíveis, a chamada será catalogada como prioritária para receber uma Chamada de Retorno e colocada na fila de espera respectiva.
10. Sempre que se identifique um contacto de teor clínico, será recolhida e registada informação clínica necessária para atribuir ao contacto um nível de prioridade, o qual será igualmente registado.

Francisco G. Silva

11. Na recepção de contactos de Utentes já registados no Sistema de Gestão de Contactos, os respectivos dados serão verificados com o Utente e devidamente actualizados, quando necessário.

Artigo 50.º Atendimento de contactos de teor clínico

1. O atendimento de contactos de teor clínico é feito nos termos do Anexo XIX e compreende as seguintes actividades:
 - a) Triagem Clínica;
 - b) Aconselhamento e Encaminhamento;
 - c) Assistência em Saúde Pública.

2. Para efeitos do disposto na alínea c) do ponto anterior, os contactos considerados de Saúde Pública, de acordo com os critérios expressos no Anexo XI, serão encaminhados para a Linha de Saúde Pública

F. ...
[Handwritten signature]

3. O atendimento dos contactos de teor clínico será processado de acordo com o nível de prioridade atribuído aos contactos.

4. As actividades e funções associadas ao atendimento de contactos de teor clínico serão asseguradas por Enfermeiros, que reúnem as habilitações académicas, técnicas e profissionais, competências e formação adequada para exercer as respectivas funções, designadamente:
 - a) grau académico reconhecido a nível nacional pelas entidades competentes;
 - b) preferencialmente, detentores de especialidade, pós-graduação ou outra formação complementar;
 - c) pelo menos dois terços dos Enfermeiros, experiência profissional mínima de 5 anos e um terço, experiência profissional mínima de 2 anos;
 - d) experiência profissional mínima de 2 anos em hospitais ou em centros de saúde;
 - e) conhecimento no tratamento e recuperação de doenças, bem como na prevenção e promoção da saúde;
 - f) conhecimento da organização do SNS;
 - g) capacidade de comunicar de forma clara e eficaz com os Utentes revelando simpatia e cortesia;
 - h) capacidade para condução de contactos de um modo calmo, claro e profissional, lidando com os Utentes com dignidade e respeito;
 - i) capacidade de saber ouvir, revelando disponibilidade e transmitindo segurança;
 - j) boa dicção;
 - l) preferencialmente, conhecimento de línguas estrangeiras;
 - m) competência para responder a necessidades especiais de atendimento dos Utentes;
 - n) conhecer os instrumentos técnicos de que dispõem;
 - o) capacidade de trabalho em equipa;
 - p) revelar motivação e responsabilidade.

Artigo 51.º Triagem Clínica

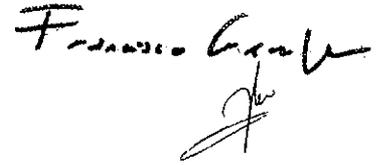
1. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, a triagem clínica é feita com obediência ao disposto no Anexo XIX.

Francisco G. Silva

2. As actividades associadas ao processo de Triagem Clínica, que avalia de uma forma rigorosa e cientificamente sustentada a gravidade dos sintomas apresentados pelo Utente e identifica a urgência e o nível de cuidados de saúde mais apropriados à sua situação no momento, serão suportadas na ferramenta de apoio à decisão clínica, designada por Sistema de Triagem, que obedece ao previsto no Artigo 89.º.
3. A Triagem Clínica identificará tão cedo quanto possível as situações mais graves e que apresentem maior risco para a saúde do Utente, de forma a permitir o respectivo Encaminhamento para serviços de urgência e, se necessário, accionar os meios de emergência médica do INEM.
4. A avaliação do nível de risco e a identificação do nível de cuidados de saúde necessários serão feitas de forma a que, por um lado, não sejam descuradas situações graves e, por outro lado, não haja sobrecarga das instituições e serviços da Rede de prestação de cuidados de saúde com situações simples, nomeadamente as que possam ser resolvidas recorrendo a auto-cuidados.

Artigo 52.º Aconselhamento e Encaminhamento

1. O Aconselhamento inclui, nos termos do Anexo XIX, entre outras, as seguintes orientações:
 - a) Acesso a serviços de urgência;
 - b) Consulta de um médico num determinado espaço de tempo, definido em horas ou dias;
 - c) Auto-cuidado, quando tal seja, perante as informações prestadas pelo Utente, claramente suficiente na situação em concreto.
2. A par do Aconselhamento prestado, quando aplicável, o Encaminhamento deverá completar a orientação fornecida com a identificação da instituição ou serviço integrado na Rede de prestação de cuidados de saúde mais adequado, efectuada com base nos



Protocolos de Encaminhamento estabelecidos nos termos do disposto na SUBSECÇÃO III da SECÇÃO V do presente CAPÍTULO.

3. Sempre que ocorra o Encaminhamento deverá ser feita a notificação para a instituição da possível chegada do Utente, de acordo com os requisitos identificados na SUBSECÇÃO III da SECÇÃO VII do presente CAPÍTULO.
4. Nos casos em que seja identificada uma situação de emergência e em que é aconselhado o acesso imediato a serviços de urgência, o respectivo contacto deverá ser transferido directa e imediatamente para o INEM a fim de serem desencadeados os meios de emergência necessários, de acordo com os requisitos identificados na SUBSECÇÃO II da SECÇÃO VII do presente CAPÍTULO.
5. Nos casos em que seja identificada uma situação de intoxicação, o respectivo contacto deverá ser transferido directa e imediatamente para o Centro de Informação Antivenenos (CIAV) do INEM, de acordo com os requisitos identificados na SUBSECÇÃO II da SECÇÃO VII do presente CAPÍTULO, a fim de serem desencadeados os meios de diagnóstico e tratamento adequados.
6. Todos os Encaminhamentos serão registados, garantindo a identificação do Utente e do respectivo contacto, nos termos do Artigo 87.º.

Artigo 53.º Assistência em Saúde Pública

1. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, a assistência em Saúde Pública é feita com obediência ao disposto no Anexo XIX e de acordo com a abordagem de integração definida para a Linha de Saúde Pública constante do Anexo XI.
2. A assistência em saúde pública disponibilizará informações e conselhos relativos a elementos, práticas e hábitos de prevenção em saúde pública que abrangem o país, uma comunidade ou uma família, nomeadamente em situações de epidemias, bem como

Francisco Cruz

responder a questões de segurança e protecção colectiva em saúde, em harmonia com a política de prevenção em saúde pública da responsabilidade da Direcção-Geral da Saúde.

3. As informações a disponibilizar no âmbito da assistência em saúde pública estão organizadas em módulos com temas específicos, designados por Módulos de Saúde Pública, estabelecidos nos termos do disposto na SUBSECÇÃO IV da SECÇÃO V, do presente CAPÍTULO, e serão suportadas na ferramenta designada por Sistema de Saúde Pública, que obedece ao previsto no Artigo 91.º.

Artigo 54.º Atendimento de contactos de teor não clínico

1. O atendimento de contactos de teor não clínico será realizado no âmbito do Serviço de Informação Geral de Saúde e assegurará o esclarecimento de questões gerais colocadas pelos Utentes tendo em vista a sua orientação no sector da saúde, nos termos do Anexo XIX.
2. O esclarecimento de questões sobre o diagnóstico, quadro clínico, toxicidade, terapêutica e prognóstico da exposição a tóxicos será remetido para o CIAV do INEM, ficando este centro responsável pela resposta final ao contacto.
3. As informações a fornecer no âmbito do atendimento de contactos de teor não clínico deverão estar organizadas em Módulos de Informação Geral de Saúde, nos termos do disposto na SUBSECÇÃO V da SECÇÃO V do presente CAPÍTULO, e serão suportadas na ferramenta designada por Sistema de Informação Geral de Saúde, que obedece ao previsto no Artigo 92.º.
4. Os colaboradores da Operadora que assegurarão o atendimento de contactos de teor não clínico reúnem as competências e a formação adequada para exercer as respectivas funções, designadamente:
 - a) capacidade de comunicar de forma clara e eficaz com os Utentes revelando simpatia e cortesia;

Francisco G. L. V.
J

- b) capacidade para condução dos contactos de um modo calmo, claro e profissional, lidando com os Utentes com dignidade e respeito;
- c) capacidade de saber ouvir, revelando disponibilidade e transmitindo segurança;
- d) boa dicção;
- e) preferencialmente, conhecimento de línguas estrangeiras;
- f) capacidade de identificar a informação solicitada e responder com a rapidez e a eficácia necessárias;
- g) competência para responder a necessidades especiais de atendimento dos Utentes;
- h) conhecer os instrumentos técnicos de que dispõem;
- i) capacidade de trabalho em equipa;
- j) revelar motivação e responsabilidade.

Artigo 55.º Atendimento automático de contactos telefónicos

1. O atendimento automático servirá apenas para apoiar a recepção de contactos em situações de afluxo anormal de chamadas telefónicas e para fornecer determinadas informações gerais de saúde, assegurando o cumprimento dos Níveis de Serviço.
2. O atendimento automático não será utilizado no atendimento de contactos de teor clínico que, nos termos do Artigo 50.º, deverá ser sempre personalizado e realizado por Enfermeiros.
3. Sempre que utilizado o atendimento automático, deverá ser facultado ao Utente a opção de atendimento personalizado.

Artigo 56.º Realização de Chamadas de Seguimento

1. As Chamadas de Seguimento são contactos telefónicos de teor clínico, na sequência de contacto efectuado por um Utente, desencadeados pelo Centro de Atendimento, normalmente quando no contacto inicial foram fornecidas orientações para auto-cuidados,

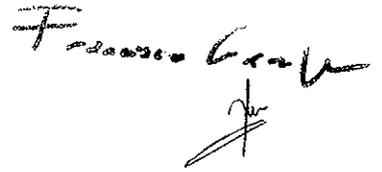
Francisco Gonçalves

no sentido de acompanhar a evolução da situação clínica em causa, sempre que tal se revelar clinicamente necessário.

2. As Chamadas de Seguimento serão realizadas com observância das regras constantes no Anexo XVIII e de modo a assegurar o cumprimento dos Níveis de Serviço.
3. As Chamadas de Seguimento serão realizadas no período de tempo acordado com o Utente no contacto inicial.
4. O recurso a Chamadas de Seguimento será sugerido pelo Sistema de Triagem em qualquer momento durante o atendimento ou será determinado, caso a caso, pelo Enfermeiro quando este considerar justificada a sua necessidade.
5. Sempre que realizada uma Chamada de Seguimento e uma vez identificada a sua necessidade nos termos do número anterior, serão registados todos os elementos necessários ao seu posterior acompanhamento, nos termos do disposto no número 4 do Artigo 87.º.
6. As actividades associadas ao processo de realização de Chamadas de Seguimento serão suportadas na ferramenta designada por Sistema de Gestão de Contactos, que obedecerá ao estipulado no Artigo 87.º.

Artigo 57.º Realização de Chamadas de Retorno

1. As Chamadas de Retorno são contactos telefónicos desencadeados pelo Centro de Atendimento, quando o contacto telefónico inicial efectuado pelo Utente não pode ser imediatamente atendido por um Enfermeiro ou um Assistente de Informação, por motivos de falta de recursos disponíveis.
2. A realização de Chamadas de Retorno obedece ao disposto no Anexo XIX e assegurará o cumprimento dos Níveis de Serviço, na medida em que apenas no admissível para



cumprimento dos referidos Níveis de Serviço podem os contactos telefónicos não ser imediatamente atendidos por um Enfermeiro ou por um Assistente de Informação.

3. As Chamadas de Retorno serão realizadas no período de tempo acordado com o Utente no contacto inicial.
4. Sempre que realizada uma Chamada de Retorno, serão registados todos os elementos necessários ao seu posterior acompanhamento, nos termos do número 4 do Artigo 87.º.
5. As actividades associadas ao processo de realização de Chamadas de Retorno serão suportadas na ferramenta designada por Sistema de Gestão de Contactos, que obedecerá ao estipulado no Artigo 87.º.

Artigo 58.º Conclusão de contactos

1. No termo de qualquer contacto, serão registados todos os elementos relativos ao contacto, nos termos do disposto no número 2 do Artigo 87.º.
2. No seguimento do disposto do número anterior, a conclusão de contactos deve contemplar a recolha de informação para fins estatísticos e análise da utilização do Centro de Atendimento, nomeadamente registando informações sobre a intenção inicial do Utente antes de recorrer ao Centro de Atendimento.
3. As actividades associadas com a conclusão de um contacto serão asseguradas pelos colaboradores envolvidos no processo imediatamente anterior.
4. As actividades associadas ao processo de conclusão de contactos deverão ser suportadas na ferramenta designada por Sistema de Gestão de Contactos, que obedecerá ao estipulado no Artigo 87.º.

Franco Galv

SUBSECÇÃO III - GESTÃO DA ACTIVIDADE

Artigo 59.º Objectivos da gestão da actividade

A gestão da actividade, que corresponde ao conjunto de funções e processos relacionados com a gestão operacional do Centro de Atendimento do SNS, é feita nos termos do Anexo XVIII com vista a assegurar que a prestação de serviços é efectuada nos termos estabelecidos no Contrato, por forma a garantir, designadamente:

- a) a continuidade e disponibilidade dos serviços;
- b) a medição de indicadores de desempenho e o correspondente cumprimento dos Níveis de Serviço;
- c) a gestão eficaz e eficiente dos recursos afectos ao Centro de Atendimento;
- d) a actualização contínua dos meios e conteúdos afectos aos Centro de Atendimento do SNS;
- e) o controlo rigoroso de alterações funcionais e estruturais ao Centro de Atendimento, minimizando ou evitando impactos negativos no seu normal funcionamento;
- f) o controlo financeiro efectivo e rigoroso do Centro de Atendimento;
- g) o relacionamento adequado com todas as entidades que de alguma forma estabeleçam relações com o Centro de Atendimento.

Artigo 60.º Supervisão operacional

1. Durante todo o período de disponibilidade dos serviços existirão colaboradores com tarefas específicas de supervisão e coordenação das actividades de atendimento e dos recursos humanos nelas envolvidos, nos termos do Anexo XVIII.
2. As actividades e funções associadas à supervisão operacional serão asseguradas por colaboradores que sejam profissionais de saúde.

Francisco Gonçalves
F

3. Os colaboradores responsáveis pela Supervisão Operacional, para além das habilitações, competências e formação referidas no número 3 do Artigo 50.º, possuirão as capacidades necessárias para exercer funções de supervisão, designadamente:
 - a) experiência em atendimento e supervisão de linhas de atendimento, preferencialmente, relacionadas com a saúde;
 - b) capacidade de liderança;
 - c) capacidade de resolução de conflitos;
 - d) conhecimentos na gestão de recursos humanos.

4. A supervisão operacional será feita sob orientação de uma direcção clínica, formada por médicos de reconhecida idoneidade e experiência profissional relevante em hospitais ou centros de saúde.

Artigo 61.º Plano de continuidade dos serviços

1. A Operadora desenvolverá durante a fase de instalação um plano de continuidade dos serviços, nos termos do Anexo XVIII, com vista a ultrapassar problemas e situações adversas que poderão ocorrer durante a execução do Contrato, garantindo a contínua operacionalidade do Centro de Atendimento do SNS.

2. A Operadora realizará testes periódicos às medidas estabelecidas no plano de continuidade dos serviços, salvaguardando o normal funcionamento do Centro de Atendimento do SNS.

3. Caso se preveja que os testes referidos no número anterior possam ter um impacto negativo no normal funcionamento do Centro de Atendimento, aqueles deverão ser planeados de modo a minimizar este impacto, nomeadamente transtornos e inconvenientes para os Utentes.

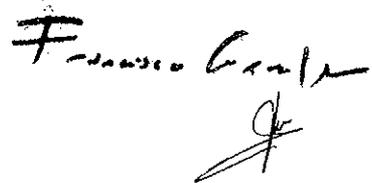
Francisco Gonçalves

Artigo 62.º Controlo de alterações à actividade

1. A Operadora garantirá o controlo eficaz e eficiente de quaisquer alterações à actividade do Centro de Atendimento, independentemente da natureza das mesmas, de acordo com o estipulado no Anexo XVIII.
2. As alterações a que se refere o número anterior só poderão ocorrer mediante:
 - a) prévia avaliação do seu impacto no funcionamento do Centro de Atendimento;
 - b) planeamento e respectiva execução com o mínimo impacto no normal funcionamento do Centro de Atendimento.
3. A Operadora garantirá um controlo específico das alterações aos conteúdos, nomeadamente aos Protocolos de Triagem.

Artigo 63.º Análise de padrões de comportamento

1. A Operadora procederá à compilação dos dados recolhidos nas ocorrências registadas no Centro de Atendimento e identificará padrões de comportamentos que decorram da utilização do Centro de Atendimento.
2. Os resultados da análise referida no número anterior serão disponibilizados em períodos pré-definidos ou em função de uma solicitação pontual, mediante solicitação da Comissão de Acompanhamento, nos termos estipulado no Anexo XVIII.
3. Para efeitos do disposto no número anterior, a Operadora obriga-se a estabelecer um Protocolo de Articulação específico com a Entidade Pública Contratante, ou outra entidade designada por esta, para troca da informação compilada, através de meios electrónicos.



Artigo 64.º Produção de relatórios

1. Sem prejuízo do estipulado nos números seguintes, a Operadora garantirá a produção mensal do Relatório de Actividade em obediência ao Anexo XVIII.
2. O Relatório de Actividade conterá necessariamente as seguintes informações relativas ao respectivo período:
 - a) Níveis de Actividade;
 - b) utilização de recursos;
 - c) grau de cumprimento dos Níveis de Serviço;
 - d) indicação das falhas de desempenho;
 - e) resultados de inquéritos aos Utentes e aos colaboradores, efectuados nos termos do Anexo XXIV, quando realizados nesse período.
3. A Operadora garantirá a produção de outros relatórios pré-definidos com a periodicidade e informação fixadas no Anexo XVIII.
4. A Operadora assegurará a produção avulsa do Relatório de Actividade ou outros relatórios pré-definidos, mediante solicitação da Entidade Pública Contratante, nos termos estipulados no Anexo XVIII.
5. A Operadora garantirá a produção avulsa de relatórios *ad-hoc*, mediante solicitação da Entidade Pública Contratante, nos termos estipulados no Anexo XVIII.

Francisco Galvão

SECÇÃO V - CONTEÚDOS DO CENTRO DE ATENDIMENTO

SUBSECÇÃO I - REQUISITOS GERAIS DOS CONTEÚDOS DO CENTRO DE ATENDIMENTO DO SNS

Artigo 65.º Abrangência dos conteúdos

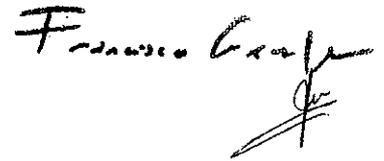
O Centro de Atendimento do SNS deverá ter uma abrangência clínica geral e completa, incorporando o apoio à generalidade dos cuidados de saúde.

Artigo 66.º Língua de suporte

Todos os conteúdos necessários ao funcionamento do Centro de Atendimento do SNS serão elaborados, disponibilizados e documentados em língua portuguesa.

Artigo 67.º Disponibilização dos conteúdos

1. No âmbito da exploração do Centro de Atendimento do SNS, a Operadora será responsável pela disponibilização ao Utente de todos os conteúdos nos termos do Anexo VI.
2. A Operadora obrigar-se-á a reunir as condições e competências necessárias para disponibilizar com rigor e de forma fidedigna qualquer informação.



SUBSECÇÃO II - PROTOCOLOS DE TRIAGEM

Artigo 68.º Definição e requisitos dos Protocolos de Triagem

1. Os Protocolos de Triagem deverão ser estruturados e baseados em evidências clínicas comumente aceites e reconhecidas pela comunidade clínica nacional e internacional e estão adequados às características sócio-culturais e epidemiológicas da população portuguesa.
2. Os conteúdos clínicos associados a cada pergunta e o caminho de triagem que estas determinam garantem uma variância mínima entre os aconselhamentos resultantes da apresentação da mesma sintomatologia a diferentes Enfermeiros.
3. Os Protocolos de Triagem são estruturados, nos termos do Anexo VI, por forma a assegurar a identificação de sintomatologias de risco mais elevado numa fase inicial da Triagem Clínica, permitindo o Encaminhamento para cuidados de saúde prioritários numa fase precoce do atendimento ao Utente.
4. Os Protocolos de Triagem têm uma abrangência universal, quer em relação ao sexo e à idade do Utente, quer em relação aos sintomas descritos e compreendem conteúdos clínicos adequados a cada situação, concretizados nos Protocolos de Triagem específicos previstos no Anexo VI.
5. Os Protocolos de Triagem estão adaptados a necessidades clínicas especiais nos termos do Anexo VI.

Artigo 69.º Desenvolvimento dos Protocolos de Triagem

1. A Operadora é responsável pelo desenvolvimento dos Protocolos de Triagem nos termos do Anexo VI.

Francisco Galvão

2. A Operadora fornecerá à Entidade Pública Contratante o conteúdo clínico dos Protocolos de Triagem, bem como informações sobre o respectivo processo de desenvolvimento, nomeadamente o nome dos médicos especialistas e demais entidades, nacionais e estrangeiras, nele envolvidos.

Artigo 70.º Revisão e manutenção dos Protocolos de Triagem

1. A Operadora é responsável por implementar, em obediência ao disposto no Anexo VI e de acordo com os Níveis de Serviço, os procedimentos de actualização e revisão dos conteúdos clínicos que compõem os Protocolos de Triagem, por forma a garantir o seu melhoramento contínuo e respectivo controlo de qualidade.
2. A revisão contínua e sistemática dos Protocolos de Triagem assegurará que os respectivos conteúdos acompanham a evolução científica na avaliação clínica de sintomatologias, de acordo com as melhores práticas nacionais e internacionais.
3. A Operadora obriga-se a emitir relatórios periódicos trimestrais sobre as actividades de revisão e as alterações introduzidas nos Protocolos de Triagem.

SUBSECÇÃO III - PROTOCOLOS DE ENCAMINHAMENTO

Artigo 71.º Desenvolvimento dos Protocolos de Encaminhamento

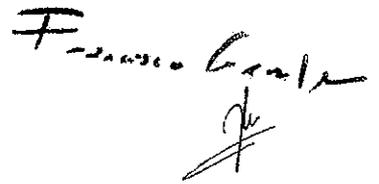
1. A Operadora será responsável pelo desenvolvimento dos Protocolos de Encaminhamento de acordo com o disposto no Anexo VI.
2. O desenvolvimento dos Protocolos de Encaminhamento deverá necessariamente basear-se na informação fornecida para este efeito pela Entidade Pública Contratante, incluindo as redes de referência do Ministério da Saúde, bem como todas as outras informações que esta considere necessárias.
3. A Entidade Pública Contratante será responsável por fornecer informação relativa a regras de encaminhamento dos Utentes no SNS.

Artigo 72.º Revisão e manutenção dos Protocolos de Encaminhamento

1. A Operadora é responsável pela revisão e manutenção contínua dos Protocolos de Encaminhamento, nos termos do Anexo VI.
2. A revisão e manutenção dos Protocolos de Encaminhamento terá em conta:
 - a) a alteração das regras emanadas pelo Ministério da Saúde relativas ao encaminhamento dos utentes no SNS;
 - b) a identificação de melhorias na organização e sistematização da informação que decorrem dos processos de funcionamento do Centro de Atendimento.
3. Para efeito do disposto na alínea a) do número anterior, a Entidade Pública Contratante obriga-se a comunicar antecipadamente à Operadora quaisquer alterações às redes de referência ou regras de encaminhamento dos utentes no SNS, com uma antecedência mínima de 15 dias em relação à data planeada para início da respectiva aplicação.

Fernando Costa

4. A Operadora actualizará e disponibilizará os conteúdos dos Protocolos de Encaminhamento em conformidade com as alterações solicitadas pela Entidade Pública Contratante, dentro dos prazos estabelecidos, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
5. Em situações de manifesta urgência e justificado interesse público, a Entidade Pública Contratante poderá requerer a imediata revisão dos Protocolos de Encaminhamento, devendo para tal comunicar as alterações das regras de encaminhamento de utentes no SNS a introduzir e o prazo máximo da sua aplicação.
6. Nas situações do número anterior, a Operadora introduzirá e disponibilizará as alterações requeridas no prazo adequado ao cumprimento dos objectivos de interesse público.



SUBSECÇÃO IV - MÓDULOS DE INFORMAÇÃO GERAL DE SAÚDE

Artigo 73.º Requisitos dos Módulos de Informação Geral de Saúde

No início de funcionamento do Centro de Atendimento devem ser necessariamente implementados os seguintes módulos, conforme previsto no Anexo VI:

- a) Directório do SNS – que contém informação sobre as instituições e serviços integrados na Rede de prestação de cuidados de saúde, incluindo, designadamente, as respectivas valências, moradas, contactos e horários de atendimento.
- b) Farmácias de serviço - que inclui informação permanentemente actualizada sobre as farmácias de serviço em qualquer localidade do território nacional continental, com indicação da morada, contactos e respectivos horários de atendimento.

Artigo 74.º Desenvolvimento dos Módulos de Informação Geral de Saúde

1. A Entidade Pública Contratante é responsável pelo desenvolvimento do conteúdo dos Módulos de Informação em Saúde, nos termos do Anexo VI.
2. A Entidade Pública Contratante obriga-se a designar a instituição ou órgão que ficará responsável por fornecer, directa ou indirectamente, à Operadora os conteúdos relativos a cada Módulo de Informação Geral de Saúde.
3. As instituições ou órgãos mencionados no número anterior obrigam-se a fornecer directamente a totalidade dos conteúdos do respectivo Módulo de Informação Geral de Saúde ou a identificar as fontes responsáveis pela disponibilização da informação necessária.
4. Quando aplicável, a Entidade Pública Contratante deverá garantir autorizações para o acesso e divulgação de informação de acesso restrito.

Francisco G. G. V.

5. A Operadora obriga-se a implementar, nos termos previstos no Anexo VI, os mecanismos de articulação com as diferentes fontes de informação identificadas, no sentido de garantir a necessária troca de informação e a disponibilidade dos conteúdos.
6. A Operadora será responsável por organizar e integrar os Módulos de Informação Geral de Saúde no Sistema de Informação Geral de Saúde da Plataforma de Atendimento Multicanal, nos termos do Anexo VI.

Artigo 75.º Revisão e manutenção dos Módulos de Informação Geral de Saúde

1. As instituições ou órgãos para o efeito designados pela Entidade Pública Contratante, nos termos referidos no Anexo VI, serão responsáveis por assegurar, directa ou indirectamente, a revisão e manutenção periódica dos conteúdos dos respectivos Módulos de Informação Geral de Saúde.
2. A Operadora obriga-se a implementar mecanismos de articulação com as instituições ou órgãos referidos no número anterior, em conformidade com o disposto no Anexo VI e de acordo com a SUBSECÇÃO IV da SECÇÃO VII do presente CAPÍTULO.
3. A Operadora obriga-se a integrar no Sistema de Informação Geral de Saúde as actualizações dos conteúdos.

Artigo 76.º Introdução de novos Módulos de Informação Geral de Saúde

1. A Entidade Pública Contratante poderá solicitar a introdução de novos Módulos de Informação, nos termos do Anexo VI.

Francisco Geraldo

2. A notificação para introdução de um novo Módulo de Informação Geral de Saúde deverá ser realizada com uma antecedência mínima de 90 dias em relação à data planeada para início da respectiva disponibilização.
3. A Operadora obriga-se a implementar os mecanismos de articulação com as diferentes instituições e órgãos previstos no Anexo VI necessários para disponibilizar os novos Módulos de Informação Geral de Saúde nas datas previstas, sem prejuízo do cumprimento dos Níveis de Serviço fixados.

Francisco Costa

SECÇÃO VI - LINHA DE SAÚDE PÚBLICA

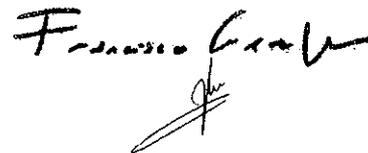
Artigo 77.º Integração da Linha de Saúde Pública

A Linha de Saúde Pública da responsabilidade da Direcção-Geral de Saúde articula-se com o Centro de Atendimento nos termos da presente secção e do anexo XI.

Artigo 78.º Responsabilidade da Operadora

No âmbito da Linha de Saúde Pública a Operadora fica responsável por :

- a) Recepcionar as chamadas nos termos previstos no anexo XI;
- b) Registar os dados dos Utentes e respectiva informação estatística;
- c) Transferir as chamadas para a Linha de Saúde Pública de acordo com os critérios fornecidos pela Direcção Geral de Saúde nos termos do anexo XI;
- d) Recepcionar e reenviar para a Linha de Saúde Pública os emails de contacto de Saúde Pública;
- e) Recepcionar e reenviar para a Linha de Saúde Pública os pedidos de informação de Saúde Pública recepcionados, através do *website*;
- f) Incorporar os conteúdos de suporte do serviço da Linha de Saúde Pública, fornecidos pela Entidade Pública Contratante, na Plataforma de Atendimento Multicanal;
- g) Disponibilizar um acesso, aos elementos da Linha de Saúde Pública, à informação dos Utentes recolhida na recepção dos contactos, aos dados estatísticos e aos conteúdos de suporte ao serviço da Linha de Saúde Pública.



Artigo 79.º Critérios de Transferência para Linha de Saúde Pública

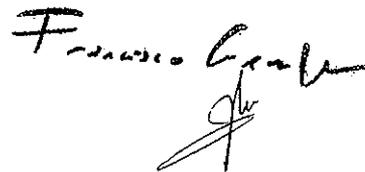
1. A Entidade Pública Contratante será responsável, nos termos do Anexo XI, pela revisão e manutenção periódica dos critérios que regulam a transferência das chamadas para a Linha de Saúde Pública da Direcção Geral de Saúde
2. A Entidade Pública Contratante poderá fornecer trimestralmente à Operadora novas versões dos critérios.
3. Os pedidos de alteração admitidos nos termos do número anterior devem considerar que o início da sua aplicação não poderá ser inferior a 30 (trinta) dias em relação à data em que foram formulados.
4. Em situações de manifesta urgência e justificado interesse público, a Entidade Pública Contratante poderá requerer a imediata revisão dos critérios, devendo para tal comunicar as alterações a introduzir e o prazo máximo da sua aplicação.
5. Nas situações do número anterior, a Operadora deverá introduzir e disponibilizar as alterações requeridas no prazo adequado ao cumprimento dos objectivos de interesse público.

Artigo 80.º Introdução de novos Módulos de Saúde Pública

1. A Entidade Pública Contratante poderá solicitar a introdução de novos Módulos de Saúde Pública, nos termos do Anexo VI.
2. Sem prejuízo do disposto no número 4, a notificação para introdução de um novo Módulo de Saúde Pública deverá ser realizada com uma antecedência mínima de 90 dias em relação à data planeada para o início da respectiva disponibilização.

Francisco Costa

3. A Operadora obriga-se a incorporar e a disponibilizar os novos Módulos de Saúde Pública nas datas de início de disponibilização indicadas pela Entidade Pública Contratante, sem prejuízo dos níveis de Serviço fixados.
4. Em situações de manifesta urgência e justificado interesse público, a Entidade Pública Contratante poderá requerer a imediata introdução de novos Módulos de Saúde Pública, mediante comunicação a realizar conforme previsto no Anexo VI.
5. Nas situações do número anterior, a Operadora deverá integrar e disponibilizar, nos termos previstos no Anexo VI, os novos Módulos de Saúde Pública no prazo adequado ao cumprimento dos objectivos de interesse público, sem prejuízo do cumprimento dos Níveis de Serviço fixados.



SECÇÃO VII - PLATAFORMA DE ATENDIMENTO MULTICANAL

SUBSECÇÃO I - REQUISITOS GERAIS DA PLATAFORMA DE ATENDIMENTO MULTICANAL

Artigo 81.º Topologia

1. Os serviços serão prestados em duas instalações especialmente equipadas para o efeito, localizadas em Lisboa e no Porto, de acordo com o estipulado no Anexo VII.
2. A topologia baseada em duas instalações fisicamente distintas não poderá comprometer a percepção do Utente de que o Centro de Atendimento do SNS é um serviço único e com a abrangência geográfica estipulada no número 3 do Artigo 5.º.

Artigo 82.º Língua de suporte

Todos os sistemas e equipamentos que compreendem a Plataforma de Atendimento Multicanal estarão implementados e documentados em língua portuguesa.

Artigo 83.º Ambiente de trabalho

A Operadora obriga-se a disponibilizar um ambiente de trabalho que permitirá aos colaboradores do Centro de Atendimento do SNS uma correcta actuação, compreendendo os recursos ambientais e tecnológicos considerados mais apropriados, respeitando as normas legais aplicáveis e contemplando as características operacionais descritas no Anexo VII.

Francisco Galvão

Artigo 84.º Perfis de utilizador

A Plataforma suportará perfis de utilizador com diferentes níveis de acesso às suas funcionalidades, de acordo com os respectivos privilégios, nos termos do Anexo VII.

Artigo 85.º Princípios básicos de segurança

1. A Plataforma disporá de meios e mecanismos que garantem três princípios base da segurança:
 - a) Confidencialidade: garantir que a informação só poderá ser tratada por colaboradores com permissão para tal e de acordo com as necessidades específicas para a realização das respectivas funções;
 - b) Integridade da informação: garantir que a informação tratada e gerada por qualquer dos colaboradores não é alterada ou corrompida, intencional ou acidentalmente, desde a sua criação até à respectiva eliminação, mantendo-a completa, sem supressões ou acréscimos, com particular atenção durante a sua circulação;
 - c) Disponibilidade: desde que estejam reunidas as condições necessárias para o tratamento da informação, nomeadamente a autenticação e autorização do colaborador, garantir que esta está prontamente disponível de acordo com os Níveis de Serviço.
2. A Plataforma assegurará que todos os contactos são integralmente gravados e mantidos em suporte magnético, nos termos do Anexo VII, para finalidades de auditoria e avaliação do desempenho e da qualidade do atendimento.
3. A Plataforma disporá dos meios e mecanismos adequados a garantir o correcto tratamento da informação, nomeadamente na criação, armazenamento, consulta, actualização, transferência e eliminação de dados, respeitando as políticas e normas de segurança da informação aplicáveis, internas e legais.

Fernando Costa

4. A Plataforma disporá dos mecanismos de segurança que garantem a protecção eficaz dos dados dos Utentes e das respectivas informações clínicas, de acordo com a Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro.
5. A Plataforma possuirá todos os mecanismos que suportem a realização de auditorias de segurança.

Franco Costa

SUBSECÇÃO II - SISTEMAS APLICACIONAIS PRINCIPAIS

Artigo 86.º Dos sistemas aplicativos principais

Os sistemas aplicativos principais são o Sistema de Gestão de Contactos, o Sistema de Triagem, o Sistema de Saúde Pública, o Sistema de Informação Geral de Saúde, o Sistema de Gestão de Contactos Telefónicos e o *Website* e respeitam as especificações técnicas constantes do Anexo VII.

Artigo 87.º Sistema de Gestão de Contactos

1. O sistema garantirá, com salvaguarda do respeito do Artigo 39.º, o Tratamento unificado, completo e actualizado dos dados pessoais de qualquer Utente, bem como o tratamento de todos os elementos dos contactos a ele associados, integrando os vários canais de acesso e partilhando informação em tempo real entre eles.
2. Relativamente ao registo de Utentes e com salvaguarda do respeito do Artigo 39.º e do disposto no Artigo 49.º e de acordo com as especificações técnicas constantes do Anexo VII, o sistema permitirá o registo dos dados, de forma única e evitando a sua duplicação, independentemente do canal de acesso utilizado, incluindo nomeadamente os seguintes campos de informação:
 - a) nome;
 - b) sexo;
 - c) data de nascimento;
 - d) morada de residência;
 - e) local da ocorrência;
 - f) telefone;

adicionalmente, em função da disponibilidade do Utente:

- g) sistema ou subsistema de saúde;
- h) número do cartão de utente ou número de beneficiário de subsistema.

Francisco G. V.
GV

3. Independentemente do canal de acesso, o sistema deverá assegurar o registo de todos os elementos relativos a um contacto, desde o seu início até à sua conclusão, garantindo a necessária adaptação do registo dos contactos aos diversos canais de acesso, nos termos do Anexo VII.
4. Todos os elementos relacionados com Chamadas de Seguimento e Chamadas de Retorno serão registados no sistema, garantindo a respectiva associação ao contacto inicial de modo a que possam ser tratados como um episódio único, com respeito das regras previstas no Anexo VII.
5. O sistema permitirá aos colaboradores do Centro de Atendimento o acesso à informação de contactos de qualquer Utente nos termos do Anexo VII.

Artigo 88.º Armazenamento de informação

1. A Sistema de Gestão de Contactos assegurará o armazenamento dos dados pessoais de Utentes e dos elementos dos contactos a estes associados.
2. Em conformidade com a alínea e) do n.º 1 do artigo 5º da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, relativa à protecção de dados pessoais, os dados podem ser conservados de forma a permitir a identificação dos seus titulares apenas durante o período necessário às finalidades da recolha ou do tratamento posterior.
3. A conservação dos dados para fins históricos, estatísticos ou científicos por período superior ao necessário para a prossecução das finalidades da recolha ou do tratamento posterior carece de autorização da Comissão Nacional de Protecção de Dados, nos termos do n.º 2 do artigo 5º da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro.

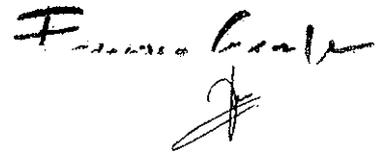
Francisco Cruz

Artigo 89.º Sistema de Triagem

1. O Sistema de Triagem incorporará os conteúdos específicos de triagem clínica, designados por Protocolos de Triagem, que deverão satisfazer as especificações apresentadas no Anexo VI.
2. O Sistema de Triagem possui as características técnicas constantes do Anexo VII.
3. O Sistema de Triagem terá a capacidade para evoluir de forma sistemática e controlada, permitindo a integração de novos Protocolos de Triagem sem interrupção ou perturbações do serviço.
4. O sistema assinalará adequada e provisoriamente qualquer Protocolo de Triagem em relação ao qual existam novas orientações ou fundamentos clínicos, sem prejuízo de uma alteração definitiva e estrutural a ser aprovada e incorporada posteriormente.

Artigo 90.º Auditoria

1. No Sistema de Gestão de Contactos, a Operadora garantirá que todos os registos sejam auditáveis e, para tal, assegurará que a qualquer elemento registado seja associado a data e hora em que foi inserido no sistema e a identificação do colaborador responsável pelo registo.
2. O Sistema de Triagem permitirá que todas as perguntas, respectivas respostas, avaliações e decisões efectuadas no decorrer da Triagem Clínica, bem como os Aconselhamentos fornecidos e Encaminhamentos recomendados a qualquer Utente sejam auditáveis e assegurará que todos os registos sejam sempre associados a um Enfermeiro, à data e à hora do contacto.



Artigo 91.º Sistema de suporte à Assistência de Saúde Pública

1. O sistema de suporte ao Serviço de Assistência em Saúde Pública deverá garantir o estipulado nas alíneas d) e e) do art.º 78 e o definido no Anexo XI.
2. A articulação da Operadora com o atendimento de saúde pública da Direcção-Geral de Saúde é feita mediante protocolo nos termos do Anexo XI.

Artigo 92.º Sistema de Informação Geral de Saúde

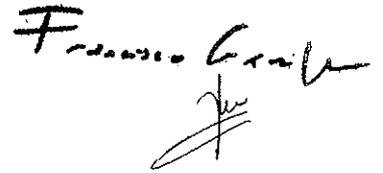
1. O Sistema de Informação Geral de Saúde incorporará e organizará os conteúdos dos Módulos de Informação Geral de Saúde especificados na SUBSECÇÃO V da SECÇÃO V do presente CAPÍTULO.
2. O sistema disporá de *interfaces* que possibilitem a sua articulação com diversas fontes de informação, inclusive bases de dados de terceiras entidades, por forma a permitir implementar procedimentos automáticos de revisão e actualização dos respectivos conteúdos.
3. O Sistema de Informação Geral de Saúde terá a capacidade para evoluir de forma sistemática e controlada, permitindo a integração de novos Módulos de Informação Geral de Saúde sem interrupção ou perturbações do serviço.

Artigo 93.º Sistema de Gestão de Contactos Telefónicos

1. O Sistema de Gestão de Contactos Telefónicos será implementado de acordo com o estipulado no Anexo VII e terá designadamente as seguintes funcionalidades:
 - a) gestão de filas de espera;
 - b) distribuição automática de chamadas;
 - c) integração telefónica computadorizada;
 - d) resposta interactiva de voz;

Françoise G. W.

- e) gravação de chamadas;
 - f) emissão de relatórios;
 - g) monitorização e controlo.
2. O sistema terá a capacidade de emitir relatórios estatísticos e de controlo sobre todo o movimento de contactos telefónicos recebidos e realizados pelo Centro de Atendimento, de assegurar a geração de arquivo histórico de todos os atendimentos automáticos, bem como a capacidade de guardar e permitir o acesso aos dados históricos relativos ao tráfego de chamadas, tipo de chamadas e desempenho dos colaboradores, para efeitos de avaliação e planeamento.



SUBSECÇÃO III - COMPONENTES APLICACIONAIS DE SUPORTE E INFRA-ESTRUTURAS

Artigo 94.º Intranet

1. A *Intranet* consiste no conjunto de aplicações e ferramentas utilizadas no contexto do funcionamento interno do Centro de Atendimento, visando a colaboração e a produtividade dos respectivos colaboradores, incluindo, designadamente, um portal interno, correio electrónico, fax electrónico, agenda electrónica, lista de contactos, mecanismos de *workflow*, gestão documental e respectiva pesquisa de informação.
2. A Operadora implementará as componentes que constituem a *Intranet* nos termos do Anexo VII.

Artigo 95.º Sistemas de planeamento de recursos

1. O sistema de planeamento de recursos consiste no conjunto de ferramentas que suportam a actividade de gestão global do Centro de Atendimento, como sejam:
 - a) *Enterprise Resource Planning* (ERP) - gestão financeira e contabilística, gestão da logística, gestão de recursos humanos;
 - b) *Workforce Management* (WM) - gestão de equipas de trabalho.
2. A Operadora implementará as componentes que constituem os sistemas de planeamento de recursos nos termos do Anexo VII.

Artigo 96.º Informação de Gestão

A Plataforma de Atendimento Multicanal possuirá um sistema de suporte de Informação de Gestão, com base numa ferramenta de *Business Intelligence*, implementada nos termos do disposto nos Anexos VII, XVIII e XXIII.

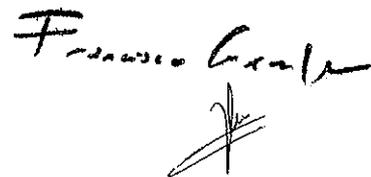
Francisco G. G. V.

Artigo 97.º Terminal de atendimento

1. A Operadora dotará a Plataforma de Atendimento Multicanal de terminais de atendimento com as características no Anexo VII.
2. A Operadora assegurará, nos termos do Anexo VII, a Actualização Tecnológica dos terminais de atendimento, de modo a garantir o nível de desempenho adequado do Centro de Atendimento a par da sua própria evolução durante todo o período de exploração, bem como na transferência para a Entidade Pública Contratante de acordo com os Anexos VII e XX.

Artigo 98.º Servidores

1. A Operadora dotará a Plataforma de Atendimento Multicanal dos servidores necessários a suportar todas aplicações e ferramentas que a constituem, com respeito das especificações constantes do Anexo VII.
2. A Operadora obriga-se a que, no seu conjunto, os servidores constituam uma solução homogénea, devendo os mesmos possuir características físicas e lógicas similares entre si, podendo, no entanto, serem definidas características diferentes para determinados servidores em função da especificidade da sua utilização.
3. Os servidores terão características que permitem a evolução do Centro de Atendimento, quer em termos de volume de actividade, quer em termos dos seus conteúdos e Módulos de Informação Geral de Saúde e, simultaneamente, garantindo o cumprimento integral dos Níveis de Serviço.
4. A Operadora assegurará a Actualização Tecnológica dos servidores, de modo a garantir o nível de desempenho adequado do Centro de Atendimento a par da sua própria evolução durante todo o período de exploração, bem como na transferência para a Entidade Pública Contratante nos termos dos Anexos VII e XX.



Artigo 99.º Comunicações de voz

1. A Operadora dotará a Plataforma de Atendimento Multicanal da infra-estrutura de comunicações de voz adequada para suportar integralmente os requisitos de funcionamento do Centro de Atendimento, com respeito das especificações constantes do Anexo VII.
2. A infra-estrutura de comunicações de voz terá características que permitem suportar um crescimento do número de contactos telefónicos maior do que o previsto ou fazer face a situações pontuais de acréscimo de volume, nomeadamente relacionadas com o Serviço de Assistência em Saúde Pública, e garantir o cumprimento integral dos Níveis de Serviço.
3. A Operadora assegurará a Actualização Tecnológica da infra-estrutura de comunicações de voz, de modo a garantir o nível de desempenho adequado do Centro de Atendimento a par da sua própria evolução durante todo o período de exploração, bem como na transferência para a Entidade Pública Contratante nos termos dos Anexos VII e XX.

Artigo 100.º Comunicações de dados

1. A Operadora dotará a Plataforma de Atendimento Multicanal com a infra-estrutura de comunicação de dados adequada para suportar integralmente os requisitos decorrentes da actividade do Centro de Atendimento, com respeito das especificações constantes do Anexo VII.
2. A infra-estrutura de comunicação de dados terá características que permitem responder a necessidades de maior volume de tráfego sem compromisso dos Níveis de Serviço.
3. Nas situações em que se venha a implementar mecanismos de transferência electrónica de dados entre o Centro de Atendimento e outras entidades, havendo necessidade de

Francisco Gomes

estabelecer ligações com outras instituições, será garantido que esta se efectua através de uma infra-estrutura de comunicação de dados segura.

4. Nas situações identificadas no número anterior, será privilegiada a utilização da Rede de Informação da Saúde (RIS), sob gestão e administração do Instituto de Gestão Informática e Financeira da Saúde (IGIF), ou outra que venha a ser desenvolvida e implementada pelo Ministério da Saúde, admitindo-se que, por constrangimentos operacionais ou por questões de segurança, se estabeleçam ligações dedicadas e directas.
5. Para efeitos da ligação do Centro de Atendimento à RIS, deverão ser implementados os requisitos técnicos que garantam a aplicação de tecnologias e protocolos de comunicação mais adequados às necessidades de utilização previstas.
6. A infra-estrutura de comunicação de dados disporá dos mecanismos de controlo de segurança adequados, que garantem os requisitos de confidencialidade e integridade da informação, de acordo com o disposto no Artigo 85.º, entre os quais se destacam os seguintes:
 - a) implementação de *firewalls* ;
 - b) mecanismos de antivírus;
 - c) mecanismos de controlo de acesso;
 - d) mecanismos de filtragem de tráfego;
 - e) mecanismos de encriptação.
7. A Operadora assegurará nos termos do Anexo VII a Actualização Tecnológica da infra-estrutura de comunicação de dados, de modo a garantir o nível de desempenho adequado do Centro de Atendimento a par da sua própria evolução durante todo o período de exploração, bem como na transferência para a Entidade Pública Contratante de acordo com os Anexos VII e XX.

Françoise Guisard
JG

SUBSECÇÃO IV - COMPONENTE DE GESTÃO DA PLATAFORMA

Artigo 101.º Gestão e suporte

1. A Operadora obriga-se a implementar os processos e meios necessários e adequados, e previstos no Anexo XXI, para assegurar uma correcta e eficaz gestão de todos os componentes, aplicativos e de infra-estruturas que constituem a Plataforma de Atendimento Multicanal, utilizando como referência a *framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).
2. A Operadora obriga-se a implementar os processos e meios necessários e adequados, e previstos no Anexo XXI, para assegurar uma correcta e eficaz gestão de todos os componentes, aplicativos e de infra-estruturas que constituem a Plataforma de Atendimento Multicanal.
3. No âmbito da gestão da Plataforma, a Operadora garantirá, designadamente:
 - a) o controlo efectivo dos Níveis de Serviço relacionados, directa ou indirectamente, com as componentes;
 - b) a gestão rigorosa das capacidades e disponibilidades da Plataforma;
 - c) a gestão eficaz e eficiente de quaisquer alterações, identificando potenciais necessidades de reforço dos recursos existentes;
 - d) a administração integral do *hardware* e *software*;
 - e) a gestão eficiente dos incidentes e problemas.
4. A função de suporte será em primeira instância assegurada por um *helpdesk* de acordo com o estipulado no Anexo XXI.
5. A Operadora é responsável por assegurar a gestão tecnológica de todas as componentes da Plataforma, nomeadamente:
 - a) gestão de aplicações;
 - b) administração de servidores;
 - c) gestão da infra-estrutura de comunicações de voz;

Francisco Gonçalves

- d) gestão da infra-estrutura de comunicações de dados, tanto na componente de rede local, como na componente de ligações remotas;
 - e) gestão dos terminais de atendimento.
6. A Operadora é igualmente responsável pela gestão tecnológica de outras áreas de suporte à Plataforma, nomeadamente:
- a) gestão do centro de processamento de dados (*Datacenter*);
 - b) gestão de *backups*;
 - c) gestão de activos;
 - d) gestão de instalações, mudanças, adições e alterações relacionadas com os terminais de atendimento (IMAC – *Install, Move, Add or Change*).

Artigo 102.º Helpdesk

1. O *helpdesk* constituirá o núcleo de suporte aos colaboradores do Centro de Atendimento.
2. A Operadora obriga-se a disponibilizar diversas formas de contacto com o *helpdesk*, nos termos do Anexo XXI, garantindo o contacto por telefone, através de um número único.
3. Será possível a qualquer colaborador, através do *helpdesk*, submeter pedidos de serviço e reportar incidentes ou problemas relacionados com a Plataforma.

Artigo 103.º Controlo de recursos

1. A Operadora garante a criação e manutenção de um registo actualizado de todos os recursos afectos ao Centro de Atendimento, independentemente da respectiva natureza, abrangendo os recursos lógicos e físicos, nos termos do Anexo XXI.
2. O registo dos recursos afectos ao Centro de Atendimento do SNS permitirá o estabelecimento de interdependências entre eles, designadamente, associar a um posto de trabalho um conjunto de meios informáticos e de comunicação.

Francisco Genu


3. A Operadora obriga-se a criar mecanismos, consagrados no Anexo XXI, capazes de prever atempadamente necessidades de reforço dos recursos disponíveis face à evolução do Centro de Atendimento, quer estas sejam planeadas, quer sejam decorrentes de causas pontuais, como sejam, motivos sazonais.

Artigo 104.º Gestão da segurança

1. A Operadora é responsável por definir e implementar, nos termos do Anexo XXI, um conjunto de políticas e normas, funções e responsabilidades que estabelecem a estratégia organizacional e operacional do Centro de Atendimento, no âmbito da segurança da informação de acordo com os princípios de segurança apresentados no Artigo 85.º e que garantem a respectiva gestão de forma eficiente e eficaz, contemplando designadamente as seguintes componentes:
 - a) Política de Segurança Corporativa;
 - b) Arquitectura de Segurança Global.
2. Para efeitos do número anterior, a Operadora compromete-se a implementar a Gestão da Segurança em conformidade com a norma ISO/IEC 17799:2000.
3. A Operadora assegura a implementação de mecanismos de controlo que garantem uma efectiva segurança física, nomeadamente:
 - a) protecção contra incêndios e outros acidentes naturais;
 - b) controlo de acessos físicos;
 - c) vigilância.
4. A Operadora assegura a implementação de mecanismos de controlo que garantem uma efectiva segurança lógica, nomeadamente:
 - a) gestão de perfis de utilizador e respectivos privilégios;
 - b) controlo de acessos lógicos;
 - c) protecção contra vírus informáticos.

Franco Gallo

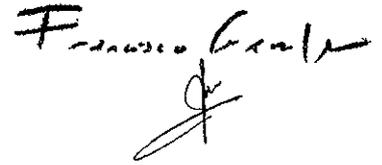
5. A Operadora assegura a implementação de mecanismos de controlo que garantem uma efectiva segurança das comunicações de dados, nomeadamente:
 - a) *firewalls*;
 - b) detecção de intrusões;
 - c) controlo de acessos e filtragem de tráfego.

6. A Operadora garante que os diversos mecanismos de controlo são consistentes com as políticas de segurança definidas e incorporem a capacidade de produzir alertas que permitem desencadear rapidamente as medidas preventivas e correctivas necessárias.

7. A Operadora comunicará à Entidade Pública contratante todas as situações de anomalia em matéria de segurança, nomeadamente situações de ruptura resultantes de vírus ou de detecção de acesso ilegítimo de terceiros às bases de dados.

8. A Operadora obriga-se a proceder a auditorias de segurança periódicas, nos termos do Anexo XXI, devendo divulgar os respectivos resultados à Comissão de Acompanhamento.

9. A Operadora é responsável por garantir as condições necessárias para a realização de auditorias de segurança externas, como sejam as solicitadas pela Comissão de Acompanhamento, que permitam verificar se a gestão e utilização das infra-estruturas está de acordo com as políticas e normas de segurança estabelecidas, e obriga-se a colaborar activamente na sua execução facultando as informações e documentações requeridas.



SECÇÃO VIII - ARTICULAÇÃO DO CENTRO DE ATENDIMENTO COM OUTRAS ENTIDADES

SUBSECÇÃO I - REQUISITOS GERAIS DA ARTICULAÇÃO DO CENTRO DE ATENDIMENTO DO SNS COM OUTRAS ENTIDADES

Artigo 105.º Disposições gerais

1. A articulação do Centro de Atendimento do SNS com outras entidades integradas no Sistema de Saúde, com excepção da Direcção-Geral de Saúde, é estruturada, nos termos do Anexo XXII, tendo em conta:
 - a) situações de emergência, intoxicações e informações toxicológicas;
 - b) Encaminhamento de Utentes;
 - c) actualização de conteúdos.
2. A Operadora obriga-se a estabelecer Protocolos de Articulação nos termos do Anexo XXII e de acordo com o previsto no presente artigo com as entidades externas com as quais se relaciona no âmbito de cada uma das situações referidas no número anterior.
3. Os Protocolos de Articulação deverão satisfazer os requisitos funcionais e prever os meios operacionais indicados nas SUBSECÇÕES seguintes da presente SECÇÃO.
4. A Entidade Pública Contratante é responsável por divulgar e promover junto das diversas entidades integradas no Sistema de Saúde os princípios orientadores e objectivos do Centro de Atendimento do SNS e pela efectiva implementação dos procedimentos estabelecidos nos diferentes Protocolos de Articulação.

F.

Artigo 106.º Protocolos de Articulação

1. A Operadora é responsável, nos termos do Anexo XXII, pela concepção dos Protocolos de Articulação e pela implementação dos mecanismos neles previstos, específicos do funcionamento interno do Centro de Atendimento, nomeadamente os respectivos processos de interligação, *interfaces* e suportes tecnológicos.
2. A Operadora obriga-se a apresentar à Entidade Pública Contratante uma proposta de Protocolos de Articulação para cada uma das situações indicadas no número 1 do Artigo 105.º até 60 (sessenta) dias após a data em que o Contrato comece a produzir efeitos, nos termos do Artigo 146.º.
3. A Operadora e a Entidade Pública Contratante estabelecerão por acordo os termos finais dos Protocolos de Articulação e dos respectivos planos de implementação até ao termo da fase de instalação do Centro de Atendimento.
4. Os Protocolos de Articulação deverão conter todas as informações necessárias e suficientes para descrever integralmente o respectivo funcionamento, de acordo com o estipulado no Anexo XXII.
5. A Operadora assegurará a monitorização e acompanhamento do bom funcionamento dos Protocolos de Articulação que vierem a ser definidos, promovendo a sua revisão sempre que se mostre necessária ou adequada.



SUBSECÇÃO II - SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA, INTOXICAÇÕES E INFORMAÇÕES TOXICOLÓGICAS

Artigo 107.º Requisitos funcionais

1. O Centro de Atendimento do SNS estará articulado com os serviços de urgência e emergência médica assegurados pelo INEM, em obediência ao Anexo XXI, nas seguintes situações, no âmbito da prestação do Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento:
 - a) quando são recebidos contactos telefónicos no Centro de Atendimento identificados com casos que requerem uma atenção apropriada, eventualmente a necessidade de despoletar meios de emergência médica, devendo estar garantida a interligação rápida e eficiente com o INEM;
 - b) quando são recebidos contactos telefónicos no INEM identificados como não sendo de emergência e para o qual o contacto por um Enfermeiro ou um Assistente de Informação do Centro de Atendimento é mais adequado, devendo estar implementada uma solução que permita ao Centro de Atendimento prosseguir o seu atendimento.

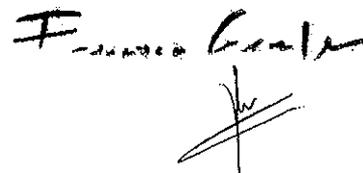
2. O Centro de Atendimento do SNS estará articulado com os serviços assegurados pelo CIAV do INEM, de acordo com o estipulado no Anexo XXI, para a resolução de contactos recebidos nas seguintes situações:
 - a) contactos no âmbito da prestação do Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento identificados como situações clínicas de intoxicação, devendo estar garantida a interligação rápida e eficiente do contacto para o CIAV;
 - b) contactos no âmbito do Serviço de Informação Geral de Saúde identificados como pedidos de informação toxicológica, nos termos do número 2 do Artigo 54.º, devendo estar garantida a remissão do contacto para o CIAV.

3. Sem prejuízo do disposto nos números 2 e 3 do Artigo 106.º, durante a fase de instalação do Centro de Atendimento, a Operadora acordará com o INEM o conjunto de procedimentos a implementar, a regular no Protocolo de Articulação a estabelecer entre ambos.

Francisco G. G. V.

Artigo 108.º Meios e mecanismos operacionais

1. O Centro de Atendimento dispõe dos meios que lhe permitem a transferência de contactos telefónicos entre o Centro de Atendimento e o INEM.
2. Para interligação das centrais telefónicas do Centro de Atendimento e do INEM será instalada uma linha dedicada entre ambas, devendo os respectivos técnicos assegurar as sincronizações necessárias para que com apenas uma tecla se possa transferir as chamadas entre centrais telefónicas.



SUBSECÇÃO III - ENCAMINHAMENTO DE UTENTES

Artigo 109.º Requisitos funcionais

No âmbito da prestação do Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento, sempre que aplicável, o Centro de Atendimento do SNS garantirá a notificação dos serviços ou instituições integrados na Rede de prestação de cuidados de saúde da possível chegada dos Utentes que venham a ser para estas encaminhados, conforme o disposto no Anexo XXI.

Artigo 110.º Meios e mecanismos envolvidos

1. O Centro de Atendimento dispõe dos meios que lhe permitam notificar as instituições da possível chegada de Utentes para estas encaminhados através da transmissão via fax dos dados relativos a cada atendimento, de acordo com o estipulado no Anexo XXI.
2. Na medida da capacidade técnica das instituições ou serviços de saúde, a Operadora obriga-se a promover a notificação do encaminhamento através de meios electrónicos de comunicação, designadamente pelo Correio Electrónico.
3. Cada entidade participante neste Protocolo de Articulação é responsável por comunicar antecipadamente quaisquer alterações relevantes no contexto da sua operacionalização, designadamente a alteração do número de fax ou dos respectivos contactos.

Franco G. V.

SUBSECÇÃO IV - ACTUALIZAÇÃO DE CONTEÚDOS

Artigo 111.º Requisitos funcionais

1. Sempre que determinados conteúdos necessários ao funcionamento do Centro de Atendimento sejam desenvolvidos ou mantidos pela Entidade Pública Contratante ou entidades por esta designadas, ou dependam de informação da responsabilidade daquelas, o Centro de Atendimento implementará mecanismos de recolha de informação, de modo a suportar adequadamente os serviços prestados, de acordo com o estipulado no Anexo XXI.
2. Por forma a garantir a correcta identificação dos Utentes beneficiários do SNS residentes em território nacional continental, a Operadora compromete-se a estabelecer um Protocolo de Articulação com a entidade responsável pela Gestão da Base de Dados de Utentes do SNS, nos termos do Anexo XXII.
3. Para os efeitos do disposto nos números anteriores a respeito dos Protocolos de Articulação, a Operadora garante a implementação dos procedimentos de transferência automática, de modo a assegurar a actualização por parte de entidades externas das bases de dados do Centro de Atendimento que contêm conteúdos necessários ao seu funcionamento.

Artigo 112.º Meios e mecanismos operacionais

1. A Plataforma de Atendimento Multicanal permitirá a transferência de dados em formato electrónico, de acordo com o estipulado no Anexo XXI.
2. A Plataforma de Atendimento Multicanal suportará *interfaces* permanentes entre aplicações que possibilitem a interacção com bases de dados externas, centralizadas ou descentralizadas, para que seja possível assegurar o sincronismo com outras fontes de informação.

Francisco Carlos
G

3. A Plataforma de Atendimento Multicanal incorporará os mecanismos necessários para garantir o tratamento da informação recolhida, designadamente mecanismos de importação e depuração dos respectivos dados.
4. A Plataforma de Atendimento Multicanal possuirá mecanismos que permitam a introdução maciça de dados, tendo por base blocos de informação em formato electrónico bem definido, podendo estes ser utilizados como contingência a eventuais falhas de um ou mais *interfaces*, ou como uma forma controlada de implementar a sincronização maciça de informação.
5. Os mecanismos de transferência a implementar e as interfaces serão estabelecidos de modo a garantir o cumprimento do disposto no Artigo 101.º, sendo as suas características desenvolvidas nos Protocolos de Articulação com observância do previsto no Anexo XXI.

Francisco Gonçalves

CAPÍTULO III - AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO E REMUNERAÇÃO DA OPERADORA

SECÇÃO I - NÍVEIS DE SERVIÇO E INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO DOS UTENTES

Artigo 113.º Níveis de Serviço

1. Os Níveis de Serviços são utilizados com a finalidade de estabelecer objectivos de qualidade e avaliar o desempenho do Centro de Atendimento, quer em termos da sua disponibilidade, quer em termos da sua eficiência, sendo os respectivos indicadores definidos no Anexo I.
2. Para efeitos da avaliação do cumprimento dos Níveis de Serviço prevista na alínea a) do número 3 do Artigo 117.º, no cálculo dos Níveis de Serviço serão contabilizados todos os contactos recepcionados pelo Centro de Atendimento do SNS, independentemente do canal de acesso, ainda que os mesmos não sejam contabilizados para o apuramento da remuneração da Operadora, de acordo com os critérios referidos no número 2 do Artigo 118.º.
3. Os Níveis de Serviço são revistos, anualmente, por acordo entre as partes, nos termos do Procedimento de revisão dos Níveis de Serviço, conforme previsto no Artigo 114.º.

Artigo 114.º Procedimento de revisão dos Níveis de Serviço

1. Os Níveis de Serviço serão revistos tendo em vista o respectivo ajustamento, quer através da introdução de novos indicadores de Níveis de Serviço que se mostrem necessários ou em falta, quer através da alteração dos respectivos termos, nomeadamente os parâmetros

Francisco G...
J...

utilizados na sua definição, quer ainda pela eliminação de indicadores que se revelem inadequados ou desajustados.

2. A revisão dos Níveis de Serviço será feita tendo em consideração:
 - a) as estimativas para a evolução dos Níveis de Actividade do Centro de Atendimento;
 - b) o desenvolvimento do Centro de Atendimento;
 - c) a avaliação global de desempenho;
 - d) os resultados dos inquéritos de satisfação dos Utentes;
 - e) os resultados de auditorias ou processos de *benchmark*;
 - f) os ganhos em saúde resultantes do Centro de Atendimento;
 - g) os impactos potenciais de melhorias de processos e tecnologias.

3. O Procedimento de revisão dos Níveis de Serviço inicia-se com a apresentação de uma proposta pelo Gestor de Contrato e/ou pela Operadora até dia 30 Setembro de cada ano à outra parte, que deve conter os seguintes elementos:
 - a) critérios de medição dos Níveis de Serviço;
 - b) nível de cumprimento dos indicadores dos Níveis de Serviço por cada período referente ao último ano, destacando aqueles que não foram consistentemente cumpridos;
 - c) informações sobre a procura dos serviços do Centro de Atendimento, com impacto relevante no respectivo funcionamento;
 - d) informações sobre alterações ocorridas ou planeadas na estrutura organizacional e/ou na estrutura tecnológica com potenciais impactos nos Níveis de Serviço;
 - e) informações diversas com potencial impacto nos Níveis de Serviço, nomeadamente resultados de auditorias, *benchmarks* e inovação tecnológica.
 - f) compilação de sugestões de alteração dos Níveis de Serviço submetidos pelos diversos intervenientes na gestão e exploração do Centro de Atendimento.

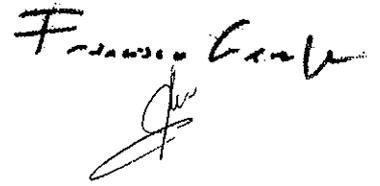
4. Cada uma das partes deve aceitar os Níveis de Serviço propostos ou apresentar justificadamente uma contraproposta no prazo de 30 (trinta) dias seguidos.

Francisco Gonçalves

5. Após a apresentação da/s contraproposta/s, o Gestor de Contrato e a Operadora devem promover reuniões nos 30 (trinta) dias seguintes com vista a obter um consenso sobre os Níveis de Serviço.
6. Caso as partes não cheguem a acordo, relativamente aos Níveis de Serviço, no período a que se refere o número anterior, a Entidade Pública Contratante terá a faculdade de determinar, unilateralmente, os Níveis de Serviço até ao limite dos atingidos pela Operadora no ano anterior ou os contratualmente em vigor.
7. O Procedimento de revisão dos Níveis de Serviço termina com a notificação da Entidade Pública Contratante dos novos Níveis de Serviço consensualmente obtida ou unilateralmente determinada.
8. Após ser notificada dos novos Níveis de Serviço, a Operadora deverá proceder à revisão dos mecanismos de monitorização dos Níveis de Serviço e submeter a respectiva actualização à Entidade Pública Contratante, os quais se consideram tacitamente aprovados se não houver resposta da Entidade Pública Contratante no prazo de dez dias úteis.
9. A Operadora deverá incorporar na exploração do Centro de Atendimento as alterações que resultem do procedimento descrito, no período de tempo acordado com a Entidade Pública Contratante para a respectiva operacionalização.

Artigo 115.º Inquéritos à satisfação dos Utentes

1. A Operadora obriga-se a promover os inquéritos de satisfação dos Utentes nos termos do Anexo XXIV ao presente Contrato, os quais deverão reflectir o juízo sobre o cumprimento das suas expectativas em relação aos serviços recebidos.
2. Deverão ser realizados inquéritos sobre todos os serviços de atendimento prestados e avaliados os contactos na proporção da sua real utilização no período em causa, quer em



termos dos serviços recebidos, quer em termos dos canais de acesso utilizados pelos Utentes.

3. Os inquéritos deverão ser preparados e realizados por uma entidade independente, adequadamente credenciada, sendo os respectivos custos suportados pela Operadora.
4. A metodologia de realização dos inquéritos deve ser objecto de aprovação pela Entidade Pública Contratante.
5. Os resultados dos inquéritos devem ser introduzidos num sistema de gestão de base de dados acessível pelos representantes da Entidade Pública Contratante.
6. O resultado consolidado dos inquéritos deverá ser traduzido num grau de satisfação dos Utentes medido na forma de rácio entre o número de Utentes que avaliam os serviços recebidos como “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” e o número total de contactos avaliados.

SECÇÃO II - MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

Artigo 116.º Monitorização do desempenho

1. A Operadora obriga-se a estabelecer um sistema de monitorização do seu próprio desempenho, que obedecerá aos seguintes princípios:
 - a) o sistema e as actividades de monitorização têm por objectivo a maximização do desempenho da Operadora, assegurando a prevenção e detecção de situações de incumprimento e promovendo a sua reparação dentro dos tempos considerados adequados, ou evitando a sua efectiva ocorrência;
 - b) a monitorização deverá incidir, em especial, sobre todos os indicadores de Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo I tendo em vista o apuramento e registo de falhas de desempenho;

Francisco G. Silva

- c) as ocorrências detectadas e os resultados das actividades de monitorização deverão ser objecto de registo centralizado, ao qual a Entidade Pública Contratante terá livre acesso;
 - d) o sistema de monitorização será, tanto quanto possível, automatizado, implicando a medição e o registo automático dos elementos que permitam verificar o cumprimento dos Níveis de Serviço.
2. A Operadora obriga-se a cumprir o sistema de monitorização e avaliação de desempenho constante do Anexo XXIII ao presente Contrato.
 3. Caso, em qualquer altura, a Entidade Pública Contratante verifique que o sistema de monitorização é inadequado para assegurar uma fiscalização rigorosa das actividades, bem como os objectivos estabelecidos no número 1 do presente Artigo, a Operadora deverá, obrigatoriamente, rever os procedimentos inerentes ao sistema de monitorização.
 4. Os custos eventualmente decorrentes das alterações ao sistema de monitorização serão suportados unicamente pela Operadora, não podendo ser repercutidos, seja a que título for, na Entidade Pública Contratante.
 5. O estabelecido nos números anteriores não prejudica o direito da Entidade Pública Contratante ou de outras entidades com competência para o efeito de inspeccionar, a todo o tempo, as actividades desenvolvidas pela Operadora, incluindo, quer a verificação do cumprimento de quaisquer Níveis de Serviço, quer o cumprimento das obrigações de monitorização.
 6. A Operadora obriga-se a manter um registo actualizado das falhas de desempenho, devendo fazer reflectir o apuramento das falhas verificadas no Relatório de Actividade mensal a remeter à Entidade Pública Contratante nos termos do Artigo 64.º.



Artigo 117.º Avaliação do desempenho da Operadora

1. O desempenho da Operadora no exercício das actividades objecto do presente Contrato está sujeito à avaliação a efectuar nas datas e nos termos previstos no Anexo XXIV, tendo ainda em consideração o disposto nos números seguintes.
2. A avaliação do desempenho da Operadora efectua-se semestralmente por áreas de avaliação e de forma global, de acordo com os critérios estabelecidos nos números seguintes.
3. A avaliação de desempenho compreende as seguintes áreas:
 - a) avaliação do cumprimento dos Níveis de Serviço previstos no Artigo 113.º, conforme resulte das falhas de desempenho verificadas durante o período de avaliação;
 - b) avaliação do grau de satisfação dos Utentes, conforme este resulte dos inquéritos de satisfação dos Utentes previstos no Artigo 115.º efectuados durante o período de avaliação.
4. A avaliação de desempenho para cada uma das áreas segue os critérios estabelecidos na tabela seguinte:

Avaliação de desempenho parcial		
	Falhas de desempenho	Grau de satisfação dos Utentes
MUITO BOM	< 700 pontos	≥ 95%
BOM	≥ 700 pontos < 1400 pontos	< 95% ≥ 85%
SATISFATÓRIO	≥ 1400 pontos < 2000 pontos	< 85% ≥ 70%
INSATISFATÓRIO	≥ 2000 pontos	< 70%

5. A avaliação de desempenho global segue os critérios estabelecidos na tabela seguinte:

Franco Carvalho

Avaliação de desempenho global	
MUITO BOM	A Operadora obtém < 700 pontos de penalização e índices de satisfação dos Utentes ≥ 95%;
BOM	A Operadora obtém < 1400 pontos de penalização e índices de satisfação dos Utentes ≥ 85%, mas não reúne as condições para obter a classificação de MUITO BOM;
SATISFATÓRIO	A Operadora obtém < 2000 pontos de penalização e índices de satisfação dos Utentes ≥ 70%, mas não reúne as condições para obter as classificações de MUITO BOM ou BOM;
INSATISFATÓRIO	A Operadora obtém ≥ 2000 pontos de penalização ou índices de satisfação dos Utentes < 70%.

6. Para efeitos de avaliação do desempenho, a Entidade Pública Contratante obriga-se a elaborar um relatório de avaliação semestral, que constitui o instrumento formal de avaliação do desempenho da Operadora.
7. No caso de obtenção de um nível de avaliação igual a INSATISFATÓRIO em qualquer uma das áreas de avaliação, em qualquer semestre, a Operadora obriga-se a identificar as causas prováveis do resultado verificado e a elaborar um plano de medidas correctivas, tendentes a melhorar o nível de avaliação, incluindo o prazo previsto para a sua implementação.
8. A Entidade Pública Contratante tem o direito de rescindir o Contrato, por incumprimento, caso se verifique uma das seguintes situações:
 - a) caso seja obtido, em quaisquer dois semestres consecutivos, um nível de avaliação de desempenho global igual a INSATISFATÓRIO;

Francisco G. V.
G

- b) caso, em qualquer uma das áreas de avaliação, seja obtido, em quaisquer três semestres, um nível de avaliação igual a INSATISFATÓRIO.

SECÇÃO III - REMUNERAÇÃO

Artigo 118.º Remuneração da Operadora

1. Como contrapartida pela prestação dos serviços objecto do Contrato, será devida pela Entidade Pública Contratante à Operadora, mensalmente, uma remuneração calculada de acordo com a fórmula seguinte:

$$Rem_m = \sum_e Rem_e \text{ até } Vol_m \leq Vol_{MAX_e}$$

em que:

$$Rem_e = Pe_t \times (Min(Vol_{MAX_e}; Vol_m) - Vol_{MAX_{e-1}})$$

e que:

Rem_m : remuneração mensal devida no mês m ;

Rem_e : remuneração mensal devida no escalão e ;

Pe_t : preço unitário por *contacto equivalente*, aplicável ao *escalão de volume de actividade e*, aplicável no ano t , apurado em conformidade com o número 3;

Vol_{MAX_e} : volume máximo do escalão e ;

$Vol_{MAX_{e-1}}$: volume máximo do escalão $e-1$ (zero para o primeiro escalão);

Francisco Gonçalves

Vol_m : volume de actividade efectivamente ocorrido no mês m , expresso em *número de contactos equivalentes*, calculado de acordo com a seguinte fórmula, em conformidade com os critérios de elegibilidade dos contactos para efeitos de remuneração, estabelecidos no número 2:

$$Vol_m = CT(tae)_m + CT(sp)_m \times wT(sp) + CT(cs)_m \times wT(cs) + CE(sp)_m \times wE(sp) + CT(igs)_m \times wT(igs) + CT(igs_a)_m \times wT(igs_a) + CE(igs)_m \times wE(igs)$$

em que:

$CT(tae)_m$: número de contactos telefónicos para o Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento, verificados no mês m , excluindo Chamadas de Seguimento realizadas no âmbito deste serviço;

$CT(sp)_m$: número de contactos telefónicos para o Serviço de Assistência em Saúde Pública, verificados no mês m , excluindo Chamadas de Seguimento realizadas no âmbito deste serviço;

$wT(sp)$: *factor de equivalência* aplicável aos contactos telefónicos para Serviço de Assistência em Saúde Pública;

$CT(cs)_m$: número de Chamadas de Seguimento verificados no mês m ;

$wT(cs)$: *factor de equivalência* aplicável a Chamadas de Seguimento;

$CE(sp)_m$: número de contactos escritos, efectuados via fax, correio electrónico ou *web*, para o Serviço de Assistência em Saúde Pública, verificados no mês m ;

$wE(sp)$: *factor de equivalência* aplicável aos contactos escritos para o Serviço de Assistência em Saúde Pública;

Francisco Gonçalves

$CT(igs)_m$: número de contactos telefónicos para o Serviço de Informação Geral de Saúde, verificados no mês m , excluindo os resolvidos pelo sistema de atendimento automático;

$wT(igs)$: *factor de equivalência* aplicável aos contactos telefónicos para o Serviço de Informação Geral de Saúde;

$CT(igs_a)_m$: número de contactos telefónicos para o Serviço de Informação Geral de Saúde resolvidos integralmente pelo sistema de atendimento automático, verificados no mês m ;

$wT(igs_a)$: *factor de equivalência* aplicável aos contactos telefónicos para o Serviço de Informação Geral de Saúde resolvidos pelo sistema de atendimento automático;

$CE(igs)_m$: número de contactos escritos para o Serviço de Informação Geral de Saúde, verificados no mês m ; e

$wE(igs)$: *factor de equivalência* aplicável aos contactos escritos para o Serviço de Informação Geral de Saúde.

2. Para efeitos de remuneração, não serão, em qualquer caso, contabilizados os seguintes contactos:
- contactos inapropriados cujo conteúdo não diga respeito ao âmbito dos serviços de atendimento objecto do Contrato;
 - contactos clínicos, no âmbito do serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento, realizados por beneficiários do SNS não residentes em território nacional continental;
 - primeiros contactos telefónicos que estão na origem de Chamadas de Retorno, realizadas nos termos do Artigo 57.º do presente Contrato;
 - Chamadas de Seguimento que se não revelem necessárias atenta a situação clínica do Utente;
 - contactos subsequentes respeitantes ao mesmo Utente e episódio ou situação realizados num intervalo inferior a seis horas, incluindo os transferidos para a

Francisco Costa

Linha de Saúde Pública da Direcção Geral de Saúde, excepto se o reencaminhamento for da responsabilidade da Direcção Geral de Saúde.

3. Para efeitos de cálculo da remuneração mensal nos termos do n.º 1 do presente artigo, os preços unitários aplicáveis a cada escalão de volume de actividade e , em cada ano t (Pe_t) são os seguintes:

Escalão de Actividade	Nº de Contactos Diários Equivalentes		Preço Unitário
	Limite Mínimo	Limite Máximo	
Escalão 1	0	1.552	19,85 €
Escalão 2	1.553	1.745	18,43 €
Escalão 3	1.746	1.939	16,92 €
Escalão 4	1.940	2.216	16,21 €
Escalão 5	2.217	2.507	14,21 €
Escalão 6	2.508	5.000	12,03 €
Escalão 7	5.001	10.000	11,85 €

4. Os preços unitários constantes do número anterior aplicáveis a cada escalão de volume de actividade no ano civil inicial de vigência do presente Contrato aplicar-se-ão sem quaisquer revisões.
5. A partir do termo do ano civil inicial de vigência do Contrato os preços unitários aplicáveis a todos os escalões serão revistos, em cada ano civil, de acordo com a fórmula seguinte:

$$Pe_t = Pe \times \frac{IPC_t}{IPC_0}$$

em que:

Pe_t : Preço por *contacto equivalente* aplicável ao escalão de volume de actividade e , no ano civil t (excluído o ano civil inicial);

Francisco Gomes
JG

Pe: Preço por *contacto equivalente* aplicável ao escalão de volume de actividade *e*, contratualmente estabelecido;

IPC_t: índice de preços no consumidor, do Continente sem habitação, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) e referente ao mês de Janeiro do ano *t*;

IPC₀: índice de preços no consumidor, do Continente sem habitação, publicado pelo INE e referente ao mês de Janeiro do ano de celebração do Contrato;

6. Para efeitos de cálculo da remuneração mensal nos termos do n.º 1 do presente Artigo, os escalões de volume de actividade, expressos em número médio diário de contactos equivalentes, são os indicados no número 3.
7. Para efeitos de cálculo da remuneração mensal nos termos do n.º 1 do presente Artigo, os *factores de equivalência*, são os seguintes, os quais se manterão inalterados durante todo o prazo de vigência do presente Contrato:

Tipo de Serviço	Canal de Acesso	Factor de Equivalência	
Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento	Telefone		1,0000
Serviço de Assistência em Saúde Pública	Telefone	wT (sp)	0,0382
	Fax, correio electrónico ou Web	wE(sp)	0,1040
Chamadas de Seguimento	Telefone	wT(cs)	0,0020
Serviço de Informação de Saúde	Telefone	wT(is)	0,2081
	Telefone (automático)	wT(isa)	0,0520
	Fax, correio electrónico ou Web	wE(is)	0,0684

Francisco Costa

Artigo 119.º Deduções por falhas de desempenho

1. Para os efeitos do presente Contrato, consideram-se falhas de desempenho situações de incumprimento dos Níveis de Serviço previstos no Anexo I.
2. Em caso de ocorrência de falhas de desempenho, serão impostas deduções à remuneração devida à Operadora, calculadas nos termos do Artigo 120.º.
3. Para efeitos de aplicação das deduções e de avaliação do desempenho da Operadora, são associados *pontos de penalização* a cada indicador de Nível de Serviço, constantes do Anexo I, os quais reflectem a importância relativa conferida ao respectivo cumprimento.

Artigo 120.º Deduções à remuneração da Operadora

1. As deduções à remuneração da Operadora serão calculadas em cada período relevante, de acordo com a fórmula seguinte:

$$Ded_p = Pen_p \times D_p .$$

em que:

Ded_p : Soma das deduções verificadas no período p ;

Pen_p : Número de pontos de penalização incorridos no período p ;

D_p : Valor da dedução associado a cada ponto de penalização, no período p .

2. O valor associado a cada ponto de penalização é de 0.005% do montante correspondente à soma das remunerações mensais devidas no semestre s .

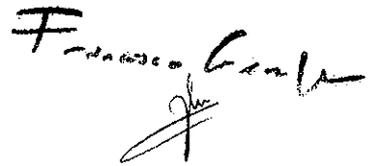
Francisco Coelho
Jr

3. O montante a deduzir em resultado de falhas de desempenho, em cada semestre, não poderá ultrapassar um limite correspondente a 10% da soma das remunerações mensais devidas no semestre s, calculadas nos termos do Artigo 118.º, pelo que o montante máximo de pontos de penalização cuja ocorrência dá lugar à realização de deduções é de 2000.
4. A imposição de quaisquer deduções à remuneração da Operadora não libera esta do cumprimento pontual das obrigações subjacentes aos Níveis de Serviço do Anexo I violadas, nem impede a Entidade Pública Contratante de aplicar multas nos termos do presente Contrato.

Artigo 121.º Pagamentos

1. Para efeitos de realização dos pagamentos, a Operadora obriga-se a apresentar à Entidade Pública Contratante, até final do mês seguinte a que cada pagamento respeita, uma factura discriminando no mínimo:
 - a) os serviços prestados, devendo ser apresentada informação agregada por tipo de serviço, morada de residência por distrito e por sistema ou subsistema de saúde;
 - b) a conversão dos serviços prestados em Contactos;
 - c) as deduções por falhas de desempenho registadas nesse mês;
 - d) o apuramento da remuneração devida nesse mês.
2. A Entidade Pública Contratante obriga-se a pagar, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de apresentação de uma factura a pagamento, o montante correspondente a 95% do montante da remuneração devida, período após o qual, sem necessidade de qualquer outra interpelação, incorrerá em juros de mora à taxa Euribor acrescida de 2 (dois) %, não podendo em qualquer caso esta taxa ser superior à taxa legal.
3. No final de cada semestre, uma vez apurado o montante exacto das deduções a realizar, nos termos do Artigo anterior, a Entidade Pública Contratante obriga-se a proceder a um pagamento adicional de acerto, caso este se mostre devido.

Francisco Cruz



CAPÍTULO IV - MODIFICAÇÃO DO CONTRATO

Artigo 122.º Fundamentos para a modificação do Contrato

Constitui fundamento de modificação do presente Contrato a verificação de um facto imprevisto e anormal na sua execução que determine a necessidade de ajustamento dos serviços de atendimento e apoio às carências da população ou o reequilíbrio económico-financeiro do Contrato.

Artigo 123.º Modificações unilaterais

1. A Entidade Pública Contratante pode, por acto unilateral, modificar o presente Contrato por razões de interesse público, quando se verifique um facto imprevisto na execução deste ou a necessidade de ajustamento quanto às prestações de serviço que devam ser realizadas e que não estejam contratualmente definidas.
2. Não se considera modificação unilateral do Contrato, a revisão pela Entidade Pública Contratante dos Níveis de Serviço previstos no Anexo I do presente Contrato, ao abrigo dos dispositivos contratuais existentes.

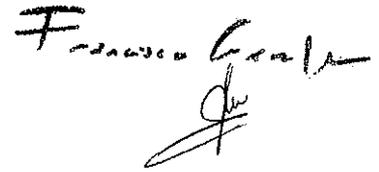
Artigo 124.º Modificações por acordo

1. Sem prejuízo dos mecanismos de adaptação do presente Contrato, as partes podem introduzir, por acordo escrito, modificações objectivas ao mesmo.
2. Qualquer uma das partes pode solicitar por escrito a modificação do presente Contrato, apresentando os fundamentos que justificam a sua pretensão.

F. ...

Artigo 125.º Modificações subjectivas

1. A Entidade Pública Contratante pode ceder a sua posição contratual neste contrato sem necessidade de autorização da Operadora.
2. A Operadora não pode ceder, alienar, ou por qualquer forma onerar, no todo ou em parte, a sua posição jurídica no presente Contrato ou realizar qualquer negócio que vise atingir idêntico resultado, sem o prévio consentimento da Entidade Pública Contratante.



CAPÍTULO V - GARANTIAS DO CUMPRIMENTO

Artigo 126.º Garantias a prestar no âmbito do Contrato

1. Para garantia do integral e pontual cumprimento das obrigações contratuais a estabelecer no presente Contrato, a Operadora presta na data da sua assinatura, caução a favor da Entidade Pública Contratante, no valor de € 1 000 000 (um milhão de euros) mediante garantia bancária, nos termos do Anexo XXVI ao presente Contrato.
2. O valor da caução será actualizado anualmente de acordo com o Índice de Preços no Consumidor, sem habitação, para o Continente.
3. A Entidade Pública Contratante pode recorrer à caução, sem dependência de decisão judicial, mediante simples despacho nos casos em que a Operadora não tenha pago ainda que conteste as multas aplicadas por incumprimento das obrigações contratuais.
4. A caução só pode ser levantada após o decurso de 180 (cento e oitenta) dias a contar do termo do Contrato ou da respectiva renovação caso ocorra.
5. Todas as despesas derivadas da prestação da caução são da responsabilidade da Operadora.

Artigo 127.º Multas

1. Sem prejuízo do exercício do direito de rescisão pela Entidade Pública Contratante, o incumprimento ou o cumprimento defeituoso, de modo reiterado, pela Operadora das obrigações que para a mesma decorram do presente Contrato ou das determinações emitidas pela Entidade Pública Contratante, no âmbito da lei ou do presente Contrato,

F. ...

confere à Entidade Pública Contratante o direito de aplicar à Operadora multas contratuais.

2. O montante de cada multa varia em função da sua gravidade, num valor até 0,2% do valor semestral da respectiva remuneração, o qual será fixado no momento do incumprimento, não podendo o valor agregado das multas aplicadas em cada semestre ultrapassar 2,5% da remuneração semestral da Operadora.
3. Se o valor agregado das multas em cada semestre ultrapassar o limite previsto no número anterior, a Entidade Pública Contratante tem o direito de rescindir o Contrato, salvo se tal se verificar no primeiro semestre após a entrada em funcionamento do Centro de Atendimento.
4. As multas são exigíveis nos termos fixados na respectiva notificação à Operadora.
5. A aplicação das multas contratuais é precedida de audiência escrita da Operadora, a qual deve pronunciar-se, querendo, no prazo de 10 dias úteis a contar da notificação que lhe seja dirigida para o efeito.
6. Caso a Operadora não proceda ao pagamento das multas contratuais que lhe forem aplicadas no prazo que lhe vier a ser fixado, a Entidade Pública Contratante pode recorrer à caução prestada nos termos e condições fixadas no Artigo anterior ou proceder à sua compensação com os valores por si a pagar.

Artigo 128.º Seguros

1. A Operadora assegura a existência e manutenção em vigor das apólices de seguros necessárias para garantir uma efectiva e compreensiva cobertura dos riscos inerentes às actividades a desenvolver por seguradoras, aceitáveis para a Entidade Pública Contratante.
2. Consideram-se necessários os seguintes tipos de seguros:

Francisco Galvão
Jr

- a) Seguro de Acidentes de Trabalho;
 - b) Seguro de Responsabilidade Civil Exploração;
 - c) Seguros Patrimoniais;
3. O programa de seguros relativo às apólices de seguros indicadas no número anterior é o constante do Anexo XXV.
 4. A Entidade Pública Contratante será co-beneficiária nas apólices de seguros referidas nas alíneas b) e c) do número 2 do presente artigo.
 5. Constitui estrita obrigação da Operadora a manutenção das referidas apólices em vigor, nomeadamente através do pagamento atempado dos respectivos prémios, pelo valor que lhe seja debitado pelas seguradoras e a comprová-lo perante a Entidade Pública Contratante sempre que tal lhe seja solicitado, sem prejuízo da sua apresentação anual.
 6. Em caso de incumprimento pela Operadora da obrigação de manter as apólices de seguros a que está obrigada, a Entidade Pública Contratante poderá proceder directamente ao pagamento dos prémios das referidas apólices e à eventual contratação de novas apólices em substituição das que possam ter caducado ou sido resolvidas ou revogadas, mediante recurso à caução.
 7. As condições constantes deste artigo devem constar das apólices emitidas nos termos desta cláusula, sendo assim do conhecimento das seguradoras.
 8. A Operadora obriga-se a fazer consignar as disposições aplicáveis aos seguros contratados no âmbito do presente Contrato em todos os contratos e subcontratos que celebre.
 9. Quaisquer alterações das apólices de seguros previstas nas alíneas b) e c) do número 2 do presente artigo, que se prendam com restrições das condições gerais e particulares, nomeadamente do objecto e coberturas, ou da entidade seguradora deverão ser objecto de autorização prévia a prestar pela Entidade Pública Contratante.

F. ...

CAPÍTULO VI - EXTINÇÃO DO CONTRATO

Artigo 129.º Extinção do Contrato

O presente Contrato pode extinguir-se por qualquer uma das seguintes formas:

- a) caducidade;
- b) rescisão por interesse público;
- c) rescisão por incumprimento contratual;
- d) acordo.

Artigo 130.º Aquisição do Centro de Atendimento do SNS

1. Em caso de extinção do presente Contrato, por qualquer forma legal ou prevista no Artigo anterior, a Entidade Pública Contratante, ou a entidade que esta designe para o efeito no prazo de 5 (cinco) dias a contar da notificação de extinção, adquire o Centro de Atendimento do SNS, incluindo:
 - a) os bens, equipamentos e sistemas afectos ao Centro de Atendimento, nos termos e com os requisitos previstos no Artigo seguinte;
 - b) os direitos e obrigações inerentes aos contratos de natureza laboral que tenham por objecto os recursos humanos que constarem do último quadro de pessoal aprovado pela Entidade Pública Contratante, nos termos do Artigo 46.º;
 - c) os direitos e obrigações derivadas de outros contratos que tenham por objecto as actividades do Centro de Atendimento e que a Entidade Pública Contratante haja expressamente declarado pretender assumir.

2. Salvo nas situações expressamente previstas nos Artigos seguintes, a Entidade Pública Contratante não adquire:
 - a) créditos de terceiros sobre a Operadora;
 - b) créditos, direitos ou obrigações derivados de contratos de financiamento ou de natureza financeira.

Francisco Gonçalves
fg

3. A Entidade Pública Contratante não adquire os créditos, direitos e obrigações que se encontrem em mora ou incumprimento ou relativamente aos quais se verifique uma situação de litígio.
4. A aquisição do Centro de Atendimento do SNS, nos termos do número 1 do presente Artigo, confere à Operadora o direito ao recebimento de uma indemnização correspondente ao valor líquido contabilístico dos bens afectos ao Centro de Atendimento, deduzido dos montantes correspondentes a quaisquer créditos ou responsabilidades assumidas pela Entidade Pública Contratante neste contexto.
5. Na determinação do valor líquido contabilístico utilizam-se as taxas de amortização máximas legalmente permitidas para cada tipo de activo.
6. O valor da indemnização a atribuir à Operadora, nos termos do número 4, não é exigível enquanto não forem liquidadas quaisquer responsabilidades da Operadora para com a Entidade Pública Contratante, designadamente as previstas no número 5 do Artigo seguinte e no número 3 do Artigo 134.º, podendo a Entidade Pública Contratante proceder à compensação daquelas com esta.

Artigo 131.º Aquisição de bens afectos ao Centro de Atendimento

1. Os direitos relativos aos bens, equipamentos e sistemas afectos ao Centro de Atendimento transmitem-se para a Entidade Pública Contratante, ou para a entidade por esta designada, livres de quaisquer ónus ou encargos.
2. Para os efeitos do presente Contrato consideram-se bens integrantes do Centro de Atendimento os conteúdos bem como as respectivas aplicações de suporte, operando-se a sua transmissão para a Entidade Pública Contratante ou para terceiro a designar por esta no prazo de 5 (cinco) dias a contar da notificação de extinção, em condições de plena utilização e sem quaisquer encargos.

Francisco G. Silva

3. A Operadora obriga-se a proporcionar a suas expensas formação adequada, com a devida antecedência, a um núcleo de pessoal da Entidade Pública Contratante, ou do terceiro, de forma a assegurar que, no momento da transmissão do Centro de Atendimento do SNS, a utilização das bases de dados e das aplicações processa-se sem rupturas.
4. Os bens afectos ao Centro de Atendimento do SNS devem encontrar-se em bom estado de funcionamento e plenamente operacionais, nos termos do Artigo 22.º, devendo encontrar-se cumpridas todas as obrigações relativas à respectiva conservação, manutenção e renovação.
5. No caso de a Operadora não dar cumprimento ao disposto nos números 3 e 4, a Entidade Pública Contratante pode promover os investimentos e contratar os serviços que se mostrem necessários para serem atingidos os objectivos neles previstos, sendo as respectivas despesas suportadas com recurso às garantias prestadas pela Operadora ou, caso estas não sejam suficientes, pela compensação com créditos da Operadora sobre a Entidade Pública Contratante, designadamente com a indemnização prevista no número 4 do Artigo 130.º.

Artigo 132.º Caducidade

O presente Contrato caduca quando se verificar o fim do prazo, extinguindo desse modo as relações contratuais entre as partes.

Artigo 133.º Rescisão por razões de interesse público

1. O presente Contrato pode ser rescindido unilateralmente pela Entidade Pública Contratante em qualquer momento, quando razões de interesse público o imponham, independentemente da verificação de uma situação de incumprimento por parte da Operadora de qualquer uma das obrigações a que esteja vinculada.

Francisco Galvão
Jr

2. Em caso de rescisão por interesse público, a Entidade Pública Contratante assume ainda, para além do disposto no número 1 do Artigo 131.º:
 - a) automaticamente, os direitos e obrigações da Operadora que resultem dos contratos por esta celebrados anteriormente à sua notificação, e que tenham por objecto as actividades específicas que concorram para a realização dos serviços objecto do presente Contrato, e até à data prevista para o termo do Contrato;
 - b) mediante uma declaração expressa de vontade, os contratos de financiamento e os contratos de locação financeira que tenham por objecto financiamentos concedidos para a aquisição de bens e equipamentos afectos ao Centro de Atendimento.

3. Após a notificação da rescisão, as obrigações assumidas pela Operadora só vinculam a Entidade Pública Contratante quando esta haja autorizado, prévia e expressamente, a sua assunção.

4. Em caso de rescisão por razões de interesse público, a Operadora terá direito a uma indemnização correspondente ao valor agregado dos montantes constantes das alíneas a) e b), deduzido dos montantes referidos na alínea c):
 - a) O valor do passivo bancário, desde que os respectivos termos e condições tenham sido expressamente aprovados pela Entidade Pública Contratante e que esta não o assuma ao abrigo do disposto no número 2 do presente artigo;
 - b) O Valor Capitalizado dos Fundos Próprios;
 - c) Os montantes depositados em contas da Operadora e os créditos que esta tem a receber e que não são transferidos para a Entidade Pública Contratante.

5. O Valor Capitalizado dos Fundos Próprios é calculado mediante a realização das operações a seguir descritas:
 - a) *Capitalização das entradas líquidas*: todos os fluxos correspondentes a entradas de fundos próprios de accionistas, deduzidos de todos os fluxos de distribuição de fundos a accionistas, serão capitalizados, sucessivamente, ano a ano, pelo período compreendido entre a data de verificação da entrada/saída e a data prevista para o

Francisco G. V.

termo normal do CPS, em cada ano à taxa correspondente ao resultado da seguinte fórmula:

$$icap_t = (1 + ircp) \times (1 + \pi_t) - 1$$

em que:

- icap_t*: taxa de capitalização das entradas/saídas aplicável no ano *t*;
- ircp*: taxa de rentabilidade real dos capitais próprios prevista no Caso Base;
- π_t*: taxa de inflação verificada no ano *t*, correspondente à variação percentual do Índice de Preços no Consumidor, sem habitação, referente aos meses de Janeiro de cada ano. Para o primeiro ano imediatamente após a verificação de uma entrada ou saída de fluxos, o Índice a tomar em consideração é o do mês em que se verifica a entrada ou a saída. Para os anos posteriores à data em que se torna efectiva a rescisão, a inflação será fixada com base num cenário consensualmente previsível;

- b) *Capitalização das entradas/saídas em períodos inferiores a um ano*: nos casos em que a operação referida na alínea a) implique um período inferior a um ano, o período de capitalização relevante será reduzido ao período decorrido entre a data de realização da entrada/saída e o mês de Janeiro do ano seguinte.

Francisco Carvalho

- c) *Desconto das entradas/saídas capitalizadas*: o valor resultante da operação referida na alínea a) será descontado para a data em que a extinção do CPS se torna efectiva com base na seguinte taxa:

$$idesc_t = (1 + 4\%) \times (1 + \pi_t) - 1$$

sendo 4% a taxa de desconto real anual fixada no Despacho n.º 13208/2003, de 7 Julho, do Ministério das Finanças para efeitos de avaliação de parcerias público-privadas em Portugal.

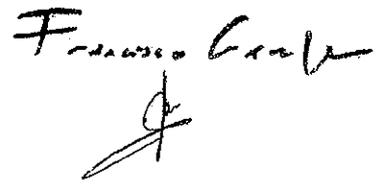
- d) Para efeitos da alínea a), equiparam-se à distribuição de fundos a accionistas toda e qualquer remuneração que venha a ser atribuída a accionistas da Operadora, ou a entidades relacionadas com aqueles, que tenham por fundamento a prestação de quaisquer serviços, designadamente serviços de gestão ou serviços equiparáveis, ou a venda de bens, na medida em que não tenham correspondência directa com um custo, ou cujo preço não corresponda àquele que seria estabelecido entre entidades independentes, para operações idênticas.

Artigo 134.º Rescisão por incumprimento contratual

1. Constituem fundamentos de rescisão unilateral do presente Contrato por parte da Entidade Pública Contratante:
- a) o incumprimento pela Operadora de qualquer uma das obrigações que para a mesma decorrem do Contrato, que coloque em causa o interesse público visado com a instalação e funcionamento de um Centro de Atendimento do SNS;
 - b) as situações decorrentes da avaliação do desempenho previstas no número 7 do Artigo 117.º;
 - c) o facto de o valor agregado das multas em cada semestre ultrapassar o limite previsto no Artigo 127.º;

Francisco Costa

- d) o não cumprimento pela Operadora das obrigações relativas à aplicação do sistema de gestão da qualidade;
 - e) o abandono pela Operadora da prestação de serviços ou a sua suspensão injustificada;
 - f) a transmissão, total ou parcial, pela Operadora da posição contratual, temporária ou definitiva, não autorizada;
 - g) a falta de pagamento pela Operadora das quantias devidas à Entidade Pública Contratante e estabelecidas no respectivo Contrato;
 - h) a falta de cumprimento pela Operadora das decisões ou sentenças das comissões arbitrais, dos tribunais ou de quaisquer entidades com poderes de regulação sobre as actividades objecto do Contrato;
 - i) a falta de prestação ou reposição das cauções pela Operadora, nos termos e prazos previstos;
 - j) o incumprimento reiterado pela Operadora das obrigações em matéria laboral em particular no que respeita à formação do pessoal;
 - l) a não prestação reiterada de informação obrigatória pela Operadora;
 - m) o incumprimento ou cumprimento defeituoso reiterado das obrigações de monitorização pela Operadora.
2. A rescisão nos termos deste artigo implica a perda, a favor da Entidade Pública Contratante, da caução prestada, sem dependência de decisão judicial.
3. A rescisão nos termos deste artigo determina, ainda, o pagamento pela Operadora à Entidade Pública Contratante de uma indemnização por todos os danos causados pela interrupção do Contrato, deduzido do montante da caução perdida nos termos do número 2 do presente Artigo, incluindo, designadamente, os seguintes valores:
- a) valor das despesas e investimentos a efectuar para retoma da normal exploração do Centro de Atendimento;
 - b) valor das despesas efectuadas pela Entidade Pública Contratante em conexão com os procedimentos necessários à escolha de um novo operador para o Centro de Atendimento, se for o caso;
 - c) valor actualizado dos custos adicionais que resultarem para a Entidade Pública Contratante da exploração directa ou indirecta do Centro de Atendimento, medidos contra os custos previstos ao abrigo deste, caso fosse pontualmente cumprido.



Artigo 135.º Força maior

1. Consideram-se unicamente casos de força maior os eventos imprevisíveis e irresistíveis, exteriores à Operadora e independentes da sua vontade ou actuação, ainda que indirectos, que comprovadamente impeçam ou tornem mais oneroso o cumprimento das suas obrigações contratuais e que tenham um impacto directo negativo sobre a execução do presente Contrato.
2. Para os efeitos previstos no número anterior, constituem, nomeadamente, casos de força maior actos de guerra ou subversão, hostilidades ou invasão, rebelião ou terrorismo, radiações atómicas, fogo, raio, inundações catastróficas, ciclones, tremores de terra e outros cataclismos naturais que directamente afectem as actividades compreendidas no presente Contrato.
3. Quando se verifique caso de força maior devidamente comprovado, a Operadora fica isenta de responsabilidade por falta, deficiência ou atraso na execução das obrigações emergentes do presente Contrato, que sejam por ele afectadas, na estrita medida em que o respectivo cumprimento pontual e atempado tenha sido efectivamente impedido e dará lugar à reposição do equilíbrio financeiro do Contrato, nos termos do Artigo 137.º ou, caso a impossibilidade de cumprimento do Contrato se torne definitiva, ou a reposição do equilíbrio financeiro se revele excessivamente onerosa para Entidade Pública Contratante, à resolução do Contrato.
4. A Operadora deve comunicar imediatamente à Entidade Pública Contratante a ocorrência de qualquer evento qualificável como caso de força maior, ao abrigo do disposto no presente artigo, justificando-os, bem como no mais curto prazo possível, indicar quais as obrigações emergentes do presente Contrato cujo cumprimento, no seu entender, se encontra impedido ou dificultado por força de tal ocorrência, informar o prazo previsível para o restabelecimento da situação e, bem assim, se for o caso, as medidas que pretende pôr em prática a fim de mitigar o impacte do referido evento e os respectivos custos.

Francisco Costa

5. Após a comunicação prevista no número anterior e caso a Operadora seja exonerada do cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, por motivo de força maior, a Entidade Pública Contratante deverá fixar, logo que possível o prazo pelo qual aquela exoneração se prolongará.
6. Perante a ocorrência de um caso de força maior as Partes acordarão se haverá lugar à reposição do equilíbrio financeiro do Contrato ou à sua resolução recorrendo-se, caso não seja alcançado o acordo quanto à opção e respectivas condições no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da ocorrência de um caso de força maior, à arbitragem.
7. Constitui estrita obrigação da Operadora a mitigação, por qualquer meio razoável e apropriado ao seu dispor, dos efeitos da verificação de um caso de força maior.

Artigo 136.º Extinção por acordo

As partes podem, a qualquer momento, acordar na extinção total ou parcial do presente Contrato, quando o acordo se revelar vantajoso em detrimento de outras formas alternativas de extinção do Contrato.

Artigo 137.º Reposição do Equilíbrio Financeiro

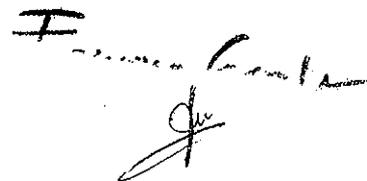
1. Tendo em atenção a distribuição de riscos estipulada no Contrato, a Operadora terá direito à reposição do equilíbrio financeiro, nos termos dispostos neste artigo, nos seguintes casos:
 - a) Modificação unilateral, imposta pela Entidade Pública Contratante, das condições de desenvolvimento das actividades a cargo da Operadora, desde que, em resultado directo da mesma, se verifique, para a Operadora, um aumento de custos ou uma perda de receitas, com excepção da revisão pela Entidade Pública Contratante dos Níveis de Serviço previsto no Anexo I do presente Contrato, ao abrigo dos dispositivos contratuais existentes;

F. ...
de

- b) Ocorrência de casos de força maior, excepto se, em resultado dos mesmos, se verificar a rescisão do Contrato;
 - c) Alterações legislativas de carácter específico que tenha um impacto directo sobre as receitas ou custos respeitantes à actividade da Operadora.
2. As Partes acordam que, sempre que a Operadora tenha direito à reposição do equilíbrio financeiro, tal reposição será efectuada de acordo com o que, de boa fé, for estabelecido entre as Partes, em negociações que deverão iniciar-se logo que solicitadas pela Operadora.
 3. Decorridos 60 (sessenta) dias sobre a solicitação de início de negociações sem que as Partes cheguem a acordo sobre os termos em que a reposição do equilíbrio financeiro deve ocorrer, aquela reposição terá lugar, com referência ao Caso Base constante da Secção IV do Anexo II, e será efectuada pela reposição da TIR Accionista da Operadora, em termos anuais nominais, para todo o prazo previsto do Contrato.
 4. O valor da TIR referido no número anterior é o que consta da Secção V do Anexo II e não poderá ser modificado, independentemente de qualquer alteração ao Caso Base.
 5. A reposição do equilíbrio financeiro da Concessão apenas deverá ter lugar na medida em que, como consequência do impacto individual ou cumulativo dos eventos referidos no número 1. se verifique a redução da TIR Accionista da Operadora em mais de 0,1 pontos percentuais.
 6. Sempre que haja lugar à reposição do equilíbrio financeiro, tal reposição poderá ter lugar, por opção da Entidade Pública Contratante, através de uma das seguintes modalidades:
 - a) Renegociação do valor dos preços unitários por escalão constantes do número 3 do Artigo 118º a efectuar pela Entidade Pública Contratante ao abrigo do Contrato;
 - b) Atribuição de compensação directa pela Entidade Pública Contratante;
 - c) Combinação das modalidades anteriores;

Francisco G. V.

- d) Qualquer outra forma que seja acordada pelas Partes.
7. As Partes desde já acordam que a reposição do equilíbrio financeiro do Contrato efectuada nos termos do presente artigo será, relativamente ao evento que lhe deu origem, única, completa, suficiente e final para todo o período do Contrato, salvo acordo diverso das Partes.
8. Para os efeitos previstos no presente artigo, a Operadora deverá notificar a Entidade Pública Contratante da ocorrência de qualquer evento que, individual ou cumulativamente, possa dar lugar à reposição do equilíbrio financeiro do Contrato, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua verificação.



CAPÍTULO VII- TRANSFERÊNCIA DO CENTRO DE ATENDIMENTO

Artigo 138.º Transferência

1. Nos termos do presente Contrato e em conformidade com o Anexo XX, a Operadora obriga-se a transferir o Centro de Atendimento do SNS para a Entidade Pública Contratante, de forma programada, assegurando a integridade operacional daquele, a perfeita continuidade das actividades desenvolvidas e a manutenção dos Níveis de Serviço exigidos.
2. A transferência determina a aquisição do Centro de Atendimento do SNS e a aquisição de bens afectos ao Centro de Atendimento, nos termos respectivamente dos Artigos 130.º e 131.º e abrange, designadamente:
 - a) a totalidade dos activos afectos à exploração do Centro de Atendimento do SNS, transmitindo-se os bens livres de quaisquer ónus ou encargos;
 - b) o conjunto dos vínculos estabelecidos com os recursos humanos afectos à exploração do Centro de Atendimento, considerados necessários pela Entidade Pública Contratante para o correcto funcionamento do Centro;
 - c) os conteúdos e as bases de dados utilizados na actividade do Centro de Atendimento;
 - d) os contratos com terceiras entidades relacionados com o Centro de Atendimento do SNS e considerados imprescindíveis pela Entidade Pública Contratante para o correcto funcionamento do Centro.
3. Para os efeitos da alínea b) do número 2 deste Artigo, consideram-se necessários os recursos humanos que constarem do último quadro de pessoal aprovado pela Entidade Pública Contratante, nos termos do Artigo 46.º.

F. ...

Artigo 139.º Plano de transferência

1. A Operadora é responsável pela elaboração e execução de um plano que contemple todas as actividades e requisitos para assegurar uma adequada transferência do Centro de Atendimento do SNS para a Entidade Pública Contratante, e que inclui, nos termos do Anexo XX, designadamente:
 - a) a estratégia de gestão da mudança;
 - b) a realização das acções de formação do pessoal designado pela Entidade Pública Contratante, quer para a organização e gestão, quer para a operação corrente do Centro de Atendimento;
 - c) a transferência da Plataforma de Atendimento Multicanal;
 - d) a cessão de posições contratuais;
 - e) os trabalhos de preparação de instalações novas, caso se mostrem necessários, nos termos do plano que vier a ser acordado entre a Operadora e a Entidade Pública Contratante, os quais ficarão a cargo da Entidade Pública Contratante;
 - f) a indicação precisa e programada das necessidades de actualização tecnológica dos equipamentos ou sistemas que constituem a Plataforma até ao segundo ano subsequente ao termo do Contrato.

2. Em conformidade com o previsto no Anexo XX, no estabelecimento do plano de transferência será respeitada a seguinte calendarização:
 - a) a Operadora submeterá à apreciação da Entidade Pública Contratante uma proposta do plano de transferência até 18 (dezoito) meses antes do termo do presente Contrato;
 - b) a Operadora e a Entidade Pública Contratante acordarão quanto ao conteúdo final do plano de transferência até 12 (doze) meses antes do termo do presente Contrato;
 - c) as actividades relativas à transferência do Centro de Atendimento do SNS para a Entidade Pública Contratante terão início, no limite, até 6 meses antes do termo do presente Contrato ou, havendo nessa data a renovação do Contrato nos termos do Artigo 7.º, até 6 (seis) meses antes de concluído o período de renovação do Contrato.

Francisco Cruz


3. A Operadora garantirá a utilização dos meios necessários para assegurar uma adequada transferência, quer numa perspectiva interna relativamente à Entidade Pública Contratante, quer numa perspectiva externa relativamente aos Utentes.

Francisco Galvão

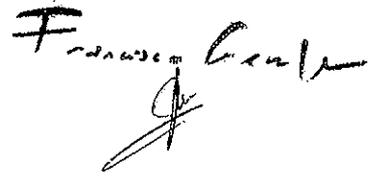
CAPÍTULO VIII - RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Artigo 140.º Mediação

1. As partes do presente Contrato podem submeter qualquer litígio à mediação de uma terceira entidade escolhida por acordo.
2. O resultado da mediação deve constar de acordo entre as partes, sujeito à forma escrita.

Artigo 141.º Arbitragem

1. Os litígios surgidos entre as partes contratantes relacionados com a interpretação, integração ou execução do presente Contrato e seus anexos, com a validade e eficácia de qualquer das suas disposições ou com os actos administrativos relativos à execução do Contrato, devem ser resolvidos por recurso à arbitragem.
2. O Tribunal Arbitral pode ainda conhecer das providências cautelares que venham a ser apresentadas.
3. Antes do recurso à arbitragem nos termos dos Artigos seguintes, as partes devem tentar chegar a um acordo conciliatório com recurso à mediação.
4. As partes podem submeter o diferendo a um Tribunal Arbitral, caso não haja entendimento sobre a entidade mediadora ou não cheguem a acordo quanto ao litígio nessa sede.



Artigo 142.º Constituição e funcionamento do Tribunal Arbitral

1. O Tribunal Arbitral será composto por três membros, sendo um nomeado por cada uma das partes e o terceiro escolhido de comum acordo pelos árbitros que as partes tiverem nomeado.
2. A parte que decida submeter o litígio ao Tribunal Arbitral apresentará requerimento de constituição do Tribunal Arbitral a dirigir à outra parte, no qual indicará o objecto do litígio, os fundamentos para a referida submissão e a designação do árbitro de sua nomeação, através de carta registada com aviso de recepção e esta, no prazo de 20 dias úteis a contar da recepção daquele requerimento, designará o seu árbitro e deduzirá a sua defesa.
3. Os árbitros designados nos termos do número anterior designarão o terceiro árbitro no prazo de 10 dias úteis a contar da designação do árbitro nomeado pela parte reclamada, devendo esta designação ser efectuada de acordo com as regras aplicáveis do Regulamento do Tribunal Arbitral do Centro de Arbitragem da Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa/Associação Comercial de Lisboa, caso a mesma não ocorra dentro deste prazo.
4. O Tribunal Arbitral considerar-se-á constituído na data em que o terceiro árbitro aceite a sua nomeação e a comunique a ambas as partes.
5. O Tribunal Arbitral julgará segundo o direito constituído e das suas decisões não caberá recurso.
6. As decisões do Tribunal Arbitral deverão ser proferidas no prazo máximo de três meses a contar da data de constituição do tribunal, prorrogáveis por mais dois meses por decisão do Tribunal Arbitral, e configurarão decisão final de arbitragem relativamente às matérias em causa, incluindo a fixação das custas do processo e a forma da sua repartição pelas partes.

Francisco Cruz

7. A arbitragem deverá decorrer em Portugal, ser processada em língua portuguesa, funcionando o tribunal de acordo com as regras fixadas neste Artigo e no presente Contrato, aplicando-se supletivamente o Regulamento do Tribunal Arbitral do Centro de Arbitragem da Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa/Associação Comercial de Lisboa em tudo o que não for contrariado pelo disposto no Contrato.
8. Na falta de acordo sobre o objecto do litígio, será este determinado pelo Tribunal Arbitral, tendo em conta o pedido formulado pela demandante e a defesa deduzida pela demandada, incluindo eventuais excepções e pedidos reconventionais.

Artigo 143.º Litígios que envolvam subcontratados

1. Sempre que a matéria em causa em determinada questão submetida a mediação e arbitragem se relacione, directa ou indirectamente, com actividades integradas no Contrato que tenham sido subcontratadas pela Operadora nos termos previstos no Contrato, pode qualquer uma das partes, a qualquer momento, requerer a intervenção da entidade subcontratada na lide.
2. A Operadora obriga-se a dar imediato conhecimento à Entidade Pública Contratante da ocorrência de qualquer diferendo ou litígio com as entidades subcontratadas no âmbito dos subcontratos e a prestar-lhe toda a informação relativa à evolução dos mesmos.

Artigo 144.º Não exoneração

A submissão de qualquer questão a mediação ou arbitragem não exonera a Operadora do integral e pontual cumprimento das disposições do presente Contrato e das determinações da Entidade Pública Contratante que no seu âmbito lhe sejam comunicadas, incluindo as emitidas após a data daquela submissão, nem permite qualquer interrupção do desenvolvimento das actividades integradas no presente Contrato, que devem continuar a processar-se nos termos em vigor à data de submissão da questão, até que uma decisão final seja obtida relativamente à matéria em causa.



CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 145.º Comunicações

1. Quaisquer comunicações entre as Partes relativas ao presente Contrato serão sempre efectuadas por escrito utilizando um dos seguintes meios:
 - a) entrega em mão comprovada por protocolo;
 - b) carta registada com aviso de recepção;
 - c) *telefax*, comprovado por recibo de transmissão concluída e ininterrupta;
 - d) correio electrónico.

2. Nos casos de a comunicação ser expedida por *telefax* ou por correio electrónico deve haver confirmação da comunicação por carta registada com aviso de recepção.

3. As comunicações devem ser endereçadas para as seguintes moradas e números:

Entidade Pública Contratante:

A/C Gestor do Contrato
Direcção-Geral de Saúde
Alameda D. Afonso Henriques, n.º 45
1049-005 Lisboa
Telecópia: 218 430 655

Operadora:

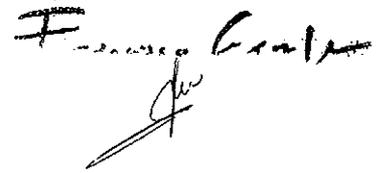
A/C Eng. Ramiro Martins
LCS – Linha de Cuidados de Saúde, S.A.
Av. 5 de Outubro n.º 175 – 11.º
1050 053 Lisboa
Telecópia: 217 805 773

Francisco Gonçalves

4. As partes poderão alterar as suas moradas e números indicados, mediante comunicação prévia dirigida à outra parte, nos termos dos números 1 e 2 deste artigo, a cuja produção de efeitos se aplica a regra estabelecida nos números 5 e 6 deste artigo.
5. Qualquer comunicação feita por carta registada considera-se recebida na data em que for assinado o aviso de recepção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada nos serviços postais.
6. Qualquer comunicação feita por *fax* considera-se recebida na data constante do respectivo relatório de transmissão, salvo se o *telefax* for recebido depois das 17 horas do dia útil ou em dia não útil, casos em que a comunicação é considerada feita às 10h do dia útil seguinte.
7. Qualquer comunicação feita por correio electrónico considera-se recebida na data constante da respectiva comunicação de recepção transmitida pelo receptor para o emissor.

Artigo 146.º Produção de efeitos

1. O presente contrato produz efeitos a partir da data da sua assinatura, excepto quanto a efeitos financeiros para Entidade Pública Contratante.
2. A operação do Centro de Atendimento terá início no prazo de 8 (oito) meses após a notificação pela Entidade Pública Contratante à Operadora do visto do Tribunal de Contas, devendo tal notificação ocorrer no prazo máximo de cinco dias úteis após a concessão do referido visto.



Artigo 147.º Contagem de prazos

Salvo quando expressamente referido o contrário, os prazos previstos no presente Contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados e não se suspendendo nem interrompendo em férias.

Feito em dois exemplares originais, no dia vinte cinco de Maio de dois mil e seis, ficando um na posse da Entidade Pública Contratante e outro na posse da Operadora.

Pela Entidade Pública Contratante,



Pela Operadora,

