

F/m  
J. Lm

**Adenda ao contrato de prestação de serviços relativo ao Centro de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde em regime de parceria público-privada**

**Entre:**

**Primeiro Outorgante:** O Estado Português, neste acto representado pelo Director-Geral da Saúde, Senhor Dr. Francisco George, por delegação de poderes do Ministro da Saúde, mediante o despacho da Senhora Ministra da Saúde de 14 de Setembro de 2009, doravante designado por Entidade Pública Contratante; e

**Segundo Outorgante:** LCS- Linha de Cuidados de Saúde, SA, neste acto representada pelo Senhores Eng<sup>o</sup>. Pedro Manuel Martins Ataíde Cordeiro e Dr. Crisanto de Sousa Gonçalves, na qualidade de membros do Conselho de Administração, doravante designada por Operadora,

**Considerando que:**

- A) Na sequência de concurso público foi celebrado um 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, em 25 de Maio de 2006;
- 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 Geral de Saúde, sendo um importante instrumento de resposta à declarada Pandemia de Gripe A;
- C) É necessário um reforço dos meios e do funcionamento do serviço de atendimento com carácter transitório e enquanto durar a situação de Pandemia;
- D) O necessário reforço de meios envolve custos acrescidos para o parceiro privado.

**É mutuamente aceite e reciprocamente acordada uma Adenda ao 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 em celebrado em 25 de Maio de 2006, doravante designado por Adenda, que se rege pelas cláusulas seguintes:

F / p  
/ b

#### Cláusula 1.<sup>a</sup>

##### Objecto

1. Pela presente Adenda, as Partes acordam numa alteração ao 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 celebrado em 25 de Maio de 2006, adiante designado Contrato Inicial, de natureza temporária, para dar resposta às circunstâncias excepcionais e transitórias que resultam da existência de uma situação de pandemia de gripe A.
2. A celebração da presente Adenda consubstancia uma modificação temporária do contrato por razões de relevante interesse público que determinam medidas excepcionais, que não afasta o exercício de poderes de modificação unilateral da Entidade Pública Contratante.

#### Cláusula 2.<sup>a</sup>

##### Duração e efeitos

1. A Adenda tem a duração mínima de seis meses contados a partir da respectiva assinatura, mantendo-se em vigor para além dessa data enquanto se mantiver a situação de pandemia de gripe A, cessando os seus efeitos na data em que o Ministério da Saúde notificar a Operadora do fim oficial da situação.
2. A Adenda derroga a aplicação das cláusulas contratuais do Contrato Inicial na medida do estritamente necessário ao cumprimento da modificação agora acordada, mantendo-se em vigor o restante clausulado do Contrato Inicial.
3. Pela Adenda é fixada uma compensação à Operadora para efeito do acréscimo de custos da alteração.

#### Cláusula 3.<sup>a</sup>

##### Âmbito

1. A prestação do Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento objecto do Contrato Inicial passa a abranger também os residentes nas Regiões Autónomas.

2. Em consequência do disposto no número anterior e para efeitos da presente alteração todas as referências a beneficiários do Serviço Nacional de Saúde residentes em território nacional continental devem considerar-se feitas a residentes em Portugal.

3. A topologia baseada em diferentes instalações físicas não pode comprometer a percepção para o utente de que se trata de um serviço de âmbito nacional.

4. As partes comprometem-se a estabelecer protocolos com as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira com vista a serem fornecidas as informações relevantes para a correcta identificação dos utentes residentes naquelas Regiões Autónomas e para o adequado encaminhamento dos mesmos.

5. Todos os contactos de cidadãos residentes em Portugal passam a ser contabilizados para efeitos de remuneração.

#### Cláusula 4.<sup>a</sup>

##### Reforço de meios

Sem prejuízo do disposto dos artigos 41.<sup>a</sup> e 44.<sup>a</sup> do Contrato Inicial, em articulação com o artigo 118.<sup>a</sup>, a Operadora obriga-se a disponibilizar 146 postos de trabalho.

#### Cláusula 5.<sup>a</sup>

##### Meios humanos

1. A Operadora fica autorizada a recrutar enfermeiros com dois anos de experiência para o atendimento telefónico em derrogação das exigências para o recrutamento destes profissionais previstas no Anexo XIII ao Contrato Inicial.

2. Para o atendimento específico da Gripe A a Operadora pode contratar enfermeiros licenciados e inscritos na Ordem dos Enfermeiros, independentemente dos anos de experiência.

3. A Entidade Pública Contratante compromete-se realizar todos os esforços com vista a permitir a mobilidade de pessoal para operar os novos postos de trabalho.

#### Cláusula 6.<sup>a</sup>

##### Centro secundário

1. A Operadora obriga-se a instalar e a manter em funcionamento durante o período de produção de efeitos da presente adenda um centro secundário de atendimento especialmente concebido

para o atendimento específico da Gripe A, capaz de ditar uma resposta eficaz e adequada atentos os fundamentos da presente adenda.

2. O centro secundário será instalado na Escola Superior de Enfermagem de Coimbra.
3. O investimento necessário à abertura e ao funcionamento do centro secundário será integralmente suportado pela Operadora, a quem caberá designadamente a instalação da infraestrutura tecnológica necessária.
4. A Operadora obriga-se a planear e a implementar o centro secundário com vista ao atendimento de 14.200 chamadas por dia e a dotar, para o efeito, o centro secundário dos meios materiais e humanos necessários, de acordo com a cláusula 7ª e a evolução da procura.
5. A Operadora fica adstrita a realizar a selecção, o recrutamento, a formação, o planeamento e a supervisão técnica dos meios humanos, em conformidade com o previsto no Contrato Inicial e na presente adenda e com vista à adequada prestação do atendimento específico da Gripe A.
6. A Operadora deve permitir o acompanhamento pela Entidade Pública Contratante do processo de formação dos meios humanos.
7. Ao funcionamento do centro secundário será aplicável o disposto no Contrato Inicial e na presente adenda.

#### Cláusula 7.ª

##### Plano de instalação do Centro secundário

1. Em cumprimento do previsto na Cláusula anterior, a Operadora obriga-se a executar o plano de instalação do centro secundário e a dotá-lo da capacidade provisional necessária para:
  - a) No prazo de 7 dias a contar da data da assinatura da presente adenda permitir o atendimento de 2400 chamadas diárias;
  - b) No prazo de 14 dias a contar da data da assinatura da presente adenda permitir o atendimento de 4800 chamadas diárias.
  - c) No prazo de 21 dias a contar da data da assinatura da presente adenda permitir o atendimento de 7200 chamadas diárias;
  - d) No prazo de 28 dias a contar da data da assinatura da presente adenda permitir o atendimento de 9600 chamadas diárias;

f.l.m. 23  
fn

e) No prazo de 35 dias a contar da data da assinatura da presente adenda permitir o atendimento de 14200 chamadas diárias.

2. O incremento do número de chamadas atendidas, com redução do número máximo de dias previstos no número anterior, não depende de autorização prévia da Entidade Pública Contratante.

3. A execução das fases descritas nas alíneas c), d) e e) do n.º 1 da presente Cláusula, com o aumento do número de chamadas atendidas nelas previsto, depende de prévia notificação por parte da Entidade Pública Contratante, realizando-se tal incremento, em módulos de 25 postos de trabalho, equivalentes a um incremento de aproximadamente de 2.400 Chamadas/Dia, cada um deles a implementar no prazo de 7 dias após a referida notificação, até um máximo de 150 postos de trabalho.

3. A Operadora obriga-se a dotar o centro secundário dos meios materiais e humanos necessários à execução da implementação de acordo com as fases descritas no n.º 1 e a garantir os recursos disponíveis para o atendimento específico a satisfazer, de acordo com o interesse público a prosseguir.

#### Cláusula 8.ª

##### Procedimentos e Níveis de serviço

1. Durante o período de execução da Adenda os Níveis de Serviço são os que constam do anexo I à presente Adenda com suspensão parcial da aplicação do Anexo I ao Contrato Inicial.

2. Para as chamadas tratadas, nos termos acordados pelas Partes, através do sistema informático SI GRIPE são exclusivamente aplicáveis os Indicadores de Eficácia 3.1 e 3.4 do Anexo I à presente adenda.

3. Caso a evolução do volume de contactos telefónicos o justifique, a Operadora submeterá à apreciação da Entidade Pública Contratante um plano de alteração dos procedimentos de atendimento com a definição do regime de triagem das situações prioritárias classificadas em emergentes, urgentes e com sintomas de gripe.

4. Não haverá lugar à aplicação de penalidades associadas ao nível de serviço previsto em 3.4. ao anexo I:

- a) A partir de 24 de Agosto 2009 e até um mês após a assinatura da presente Adenda;
- b) Quanto aos contactos telefónicos atendidos através do SI GRIPE, caso se verifique a indisponibilidade da respectiva aplicação ou o desempenho do sistema informático, por

motivos exclusivamente imputáveis à Entidade Pública Contratante, impeça o cumprimento do nível de serviço;

c) A partir de 30.000 chamadas por dia.

5. Atento o disposto nos artigos 119.º e 120.º do Contrato Inicial e do Anexo I ao Contrato, quando estejam em causa meses ou semanas incompletos, os níveis de serviço previstos no anexo I à presente Adenda, bem como a eventual penalização associada a aplicar, devem ser medidos com base numa regra de proporcionalidade.

#### Cláusula 9.ª

##### Compensação

1. Para efeitos de cálculo da remuneração mensal prevista no n.º 1 do artigo 118.º do Contrato Inicial passa a ser aplicado o mesmo factor de equivalência do telefone automático incluído no “Serviço de Informação Geral de Saúde” para o “Serviço de Assistência em Saúde Pública”, a que corresponde o factor de equivalência de 0.052, para efeitos do n.º 7, do artigo 118.º do Contrato Inicial.

2. O preço unitário dos Contactos Diários Equivalentes que excedam o número de 10 000 é remunerado a € 5,5 (cinco euros e cinquenta cêntimos), sem qualquer limite.

3. A Entidade Pública Contratante pagará, a título de compensação pelo acréscimo de custos decorrentes do reforço de meios e investimentos adicionais, o valor de € 831 000 (oitocentos e trinta e mil euros).

4. Para efeitos dos números anteriores a Operadora obriga-se a fazer uma conta de exploração específica para o período de duração da presente Adenda com vista a determinar se a remuneração do Contrato Inicial, alterado com a presente Adenda, cobre os custos adicionais fixados no número anterior.

5. Só há lugar ao pagamento da compensação fixada no n.º 3 caso a conta de exploração se revelar negativa e na medida do valor negativo verificado.

6. A conta de exploração a que se refere o número deve ser enviada mensalmente à Entidade Pública Contratante.

Cláusula 10.<sup>a</sup>

Produção de efeitos

A presente Adenda produz efeitos a partir de 24 de Agosto de 2009.

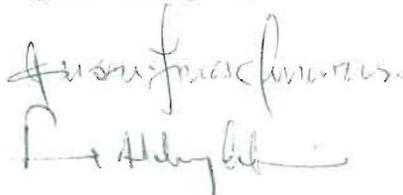
Feito em dois exemplares, um original e um duplicado, ficando o original na posse da Entidade Pública Contratante e o duplicado na posse da Operadora, prevalecendo para todos os efeitos o original.

15 de Setembro de 2009

O Primeiro Outorgante,



O Segundo Outorgante,



DIRECÇÃO GERAL DA SAÚDE

Assinatura do Outorgante

em 15/09/09

em 15/09/09



*L. Amor* *A*  
*pm*

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

**ADENDA AO**

**ANEXO I**

**Níveis de Serviço**

*Handwritten signature and initials in the top right corner.*

## ÍNDICE

1.	GRUPOS DE INDICADORES .....	3
2.	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO .....	4
3.	INDICADORES DE EFICIÊNCIA .....	5
3.1.	Duração dos contactos telefónicos de teor clínico .....	5
3.2.	Duração dos contactos telefónicos de teor não clínico .....	5
3.3.	Tempo de espera para o atendimento telefónico personalizado .....	6
3.4.	Taxa de contactos telefónicos abandonados .....	6
3.5.	Tempo de resposta aos contactos escritos .....	7
3.6.	Tempo decorrido até à identificação de uma situação de emergência .....	7
3.7.	Tempo decorrido até ao accionamento do serviço de tradução .....	8
3.8.	Taxa de Chamadas de Retorno .....	8
3.9.	Atraso na realização de Chamadas de Seguimento e Chamadas de Retorno .....	9
3.10.	Número de transferências internas durante um contacto telefónico .....	10
3.11.	Taxa de utilização do Sistema de Triagem .....	11
4.	INDICADORES DE DISPONIBILIDADE .....	12
4.1.	Taxa de ocupação total da capacidade telefónica .....	12
4.2.	Número de ocorrências de ocupação total da capacidade telefónica .....	12
4.3.	Taxa de disponibilidade do atendimento telefónico .....	12
4.4.	Número de interrupções do atendimento via telefone e fax .....	13
4.5.	Taxa de disponibilidade do atendimento via <i>Internet</i> .....	13
4.6.	Número de interrupções do atendimento via <i>Internet</i> .....	14
5.	PONTOS DE PENALIZAÇÃO .....	15
5.1.	Indicadores de Eficiência .....	15
5.2.	Indicadores de Disponibilidade .....	15

*F. Louçã*  
*[Signature]*

## 1. GRUPOS DE INDICADORES

São definidos dois grupos de indicadores de desempenho:

- a) Indicadores de Eficiência – utilizados para avaliar o grau de eficiência e a capacidade do Centro de Atendimento;
- b) Indicadores de Disponibilidade – utilizados para avaliar a disponibilidade dos serviços prestados.

Por cada um destes grupos são apresentados os correspondentes indicadores, sendo para cada um apresentada a respectiva definição, fórmula de medição e Nível de Serviço.

De acordo com o canal de acesso, o atendimento telefónico refere-se a contactos telefónicos e o atendimento escrito refere-se a contactos via fax, correio electrónico e *web*.

*L. Lima*  
*4*  
*pe*

## **2. PERÍODO DE FUNCIONAMENTO**

O Centro de Atendimento do SNS estará disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano.

Os Níveis de Serviço apresentados neste Anexo não reflectem qualquer distinção para diferentes períodos de funcionamento do Centro de Atendimento.

*f. am*  
*4*  
*pe*

### 3. INDICADORES DE EFICIÊNCIA

#### 3.1. Duração dos contactos telefónicos de teor clínico

**Definição:** Período de tempo, medido em minutos, que demora o atendimento de um contacto telefónico de teor clínico desde que é recepcionado por um colaborador do Centro de Atendimento até à sua conclusão. Considera-se que um contacto telefónico está concluído quando a chamada está devidamente terminada na perspectiva do Utente.

**Medição:** Rácio mensal entre o número de contactos telefónicos de teor clínico com duração inferior ou igual ao limite especificado e o número total de contactos telefónicos de teor clínico atendidos.

**Nível de Serviço:**  $\geq 90\%$  contactos telefónicos de teor clínico com  
duração  $\leq 15$  minutos (1º ano do Contrato)  
duração  $\leq 14$  minutos (2º ano do Contrato)  
duração  $\leq 13$  minutos (3º ano do Contrato)  
duração  $\leq 12$  minutos (4º ano do Contrato)

#### 3.2. Duração dos contactos telefónicos de teor não clínico

**Definição:** Período de tempo, medido em minutos, que demora o atendimento de um contacto telefónico de teor não clínico, desde que é recepcionado por um colaborador do Centro de Atendimento até à sua conclusão.

**Medição:** Rácio mensal entre o número de contactos telefónicos de teor não clínico com duração inferior ou igual ao limite especificado e o número total de contactos telefónicos de teor não clínico atendidos.

**Nível de Serviço:**  $\geq 90\%$  contactos telefónicos de teor não clínico com duração  $\leq 5$  minutos

### 3.3. Tempo de espera para o atendimento telefónico personalizado

(Não aplicável durante no período de vigência da Adenda)

### 3.4. Taxa de contactos telefónicos abandonados

**Definição:** Contactos telefónicos abandonados são contactos interrompidos voluntariamente pelo Utente depois de decorridos 10 segundos da chamada do Utente chegar à central telefónica do Centro de Atendimento e antes de terem sido efectivamente atendidas por um colaborador do Centro de Atendimento, excluindo os contactos resolvidos sem necessidade de atendimento personalizado.

**Medição:** Rácio mensal entre o número de contactos telefónicos abandonados após 10 segundos e o número total de contactos telefónicos recepcionados pelo Centro de Atendimento.  
O número total de contactos recepcionados inclui todos os contactos recebidos incluindo as chamadas atendidas através da resposta interactiva de voz.

**Nível de Serviço:**  $\leq 20\%$  dos contactos telefónicos abandonados até ao limite das primeiras 10.000 chamadas;

$\leq 25\%$  dos contactos telefónicos abandonados até ao limite das primeiras 20.000 chamadas;

≤ 30% dos contactos telefónicos abandonados até ao limite das primeiras 30.000 chamadas;

### 3.5. Tempo de resposta aos contactos escritos

**Definição:** Período de tempo, medido em dias, desde que um contacto escrito (fax, correio electrónico ou *web*) é recepcionado pelo Centro de Atendimento, até que seja enviada ao Utente a respectiva resposta.

**Medição:** Rácio mensal entre o número de contactos escritos respondidos com tempo de resposta inferior ou igual aos limites especificados e o número total de contactos escritos recepcionados e respondidos neste período acrescidos do número de contactos recebidos mas não respondidos no período mensal imediatamente anterior.

**Nível de Serviço:**

- ≥ 80% contactos escritos com tempo de resposta ≤ 2 dias úteis
- ≥ 90% contactos escritos com tempo de resposta ≤ 4 dias úteis
- ≥ 98% contactos escritos com tempo de resposta ≤ 12 dias úteis

### 3.6. Tempo decorrido até à identificação de uma situação de emergência

**Definição:** Período de tempo, medido em minutos, desde que o contacto telefónico de teor clínico é atendido por um colaborador do Centro de Atendimento até que é identificada uma situação de emergência.

**Medição:** Rácio mensal entre o número de contactos telefónicos de teor clínico em que tenham sido identificadas situações de

*L. Amorim*  
*pa*

emergência num período inferior ou igual aos limites especificados e o número total de contactos telefónicos de teor clínico em que tenham sido identificadas situações de emergência.

**Nível de Serviço:** ≥ 85% contactos de emergência identificados em ≤ 2 minutos  
≥ 95% contactos de emergência identificados em ≤ 10 minutos

### 3.7. Tempo decorrido até ao accionamento do serviço de tradução

**Definição:** Período de tempo, medido em minutos, desde que num contacto telefónico é identificada a necessidade do serviço de tradução nas línguas estrangeiras suportadas pelo Centro de Atendimento até que este é efectivamente accionado.

**Medição:** Rácio mensal entre o número de contactos telefónicos em que o serviço de tradução é accionado num período de tempo inferior ou igual aos limites especificados e o número total de contactos telefónicos em que tenham sido identificadas necessidades de tradução.

**Nível de Serviço:** ≥ 80% contactos com serviço de tradução, accionados em ≤ 3 minutos  
≥ 90% contactos com serviço de tradução, accionados em ≤ 10 minutos

### 3.8. Taxa de Chamadas de Retorno

**Definição:** Chamadas de Retorno são contactos telefónicos desencadeados pelo Centro de Atendimento, quando o contacto telefónico inicial efectuado pelo Utente não pode ser

*f. am*  
*[assinatura]*

devidamente satisfeito por um Enfermeiro ou Assistente de Informação, por motivos de falta de recursos disponíveis, sendo apenas atendido pelo Assistente de Atendimento para recolha do conjunto de dados necessários à realização posterior de uma Chamada de Retorno e para acordar com o Utente o prazo previsto para a respectiva realização.

**Medição:** Rácio mensal entre o número de Chamadas de Retorno realizadas e o número total de chamadas atendidas pelo Centro de Atendimento.

**Nível de Serviço:**

- ≤ 25% chamadas de retorno para situação de sintomatologia de gripe e que não configurem situações de perigo de vida e/ou aconselhamento sobre medicação até ao limite das primeiras 10.000 chamadas;
- ≤ 40% chamadas de retorno para situação de sintomatologia de gripe e que não configurem situações de perigo de vida e/ou aconselhamento sobre medicação até ao limite das primeiras 20.000 chamadas;
- ≤ 55% chamadas de retorno para situação de sintomatologia de gripe e que não configurem situações de perigo de vida e/ou aconselhamento sobre medicação até ao limite das primeiras 30.000 chamadas;

### 3.9. Atraso na realização de Chamadas de Seguimento e Chamadas de Retorno

**Definição:** Duração, medida em minutos, entre o prazo (data e hora) estabelecido no contacto inicial do Utente para a realização de uma Chamada de Seguimento ou Chamada de Retorno e o momento em que estas foram efectivadas pelo Centro de Atendimento.

Handwritten notes: "76" with an arrow pointing to the right, and "AP" with a checkmark below it.

**Medição:** Rácio mensal entre o número de Chamadas de Seguimento e Chamada de Retorno realizadas com um atraso inferior ou igual ao limite especificado e o número total de Chamadas de Seguimento e Chamadas de Retorno realizadas.

**Nível de Serviço:**  $\geq 90\%$  Chamadas de Seguimento com atraso  $\leq 15$  minutos  
 $\geq 80\%$  chamadas de retorno com atraso  $\leq 120$  minutos ;

### 3.10. Número de transferências internas durante um contacto telefónico

**Definição:** Número de transferências internas de um contacto telefónico entre colaboradores do Centro de Atendimento durante o atendimento de um contacto telefónico até à sua conclusão, não sendo contabilizada a transferência entre o sistema de atendimento automático, quando utilizado, e o primeiro colaborador que assegura atendimento personalizado.

**Medição:** Rácio mensal entre o número de contactos telefónicos com um número de transferências internas inferior ou igual ao especificado e o número total de contactos telefónicos atendidos.

Não são consideradas como transferências as situações em que seja efectuada uma conferência unicamente quando esta é estabelecida para efeitos de activação do serviço de tradução. Nas restantes situações são consideradas transferências por cada elemento do Centro de Atendimento que participe em modo conferência durante o atendimento de um contacto telefónico do Utente.

**Nível de Serviço:**  $\geq 95\%$  contactos telefónicos com um número de transferências internas  $\leq 3$

### 3.11. Taxa de utilização do Sistema de Triagem

**Definição:** Considera-se a utilização do Sistema de Triagem sempre que no atendimento de contactos para o serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento o Enfermeiro utiliza o Sistema de Triagem como suporte ao processo de triagem.

**Medição:** Rácio mensal entre o número de contactos para o serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento com utilização do Sistema de Triagem e o número total de contactos para o serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento atendidos.

**Nível de Serviço:**  $\geq 95\%$  de utilização do Sistema de Triagem no contexto CAS

*F. Gomes*  
*Ap*  
*pk*

## **4. INDICADORES DE DISPONIBILIDADE**

### **4.1. Taxa de ocupação total da capacidade telefónica**

Não aplicável no período de vigência da Adenda

### **4.2. Número de ocorrências de ocupação total da capacidade telefónica**

Não aplicável no período de vigência da Adenda

### **4.3. Taxa de disponibilidade do atendimento telefónico**

**Definição:**

Considera-se que o atendimento via telefone e fax não está disponível sempre que qualquer componente da Plataforma de Atendimento Multicanal esteja inoperacional, tal que o Utente não seja capaz de contactar via telefone ou fax o Centro de Atendimento, com excepção das situações de ocupação total da capacidade telefónica instalada.

Para efeitos deste indicador, considera-se que se verifica uma indisponibilidade do atendimento telefónico sempre que se comprovar que na ocorrência da indisponibilidade de uma das instalações do CASNS se verificaram tentativas falhadas de contacto de Utentes para essa mesma instalação.

**Medição:**

Rácio semanal entre o período de tempo em que o atendimento telefónico está disponível e o período de tempo total de funcionamento do Centro de Atendimento.

**Nível de Serviço:**  $\geq 99\%$

#### 4.4. Número de interrupções do atendimento via telefone e fax

**Definição:** Considera-se uma interrupção do atendimento via telefone e fax sempre que é verificada uma indisponibilidade do atendimento via telefone e fax por um período de tempo consecutivo superior ou igual a 10 minutos.

**Medição:** Número de interrupções do atendimento telefónico por semana.

**Nível de Serviço:**  $\leq 10$  interrupções

#### 4.5. Taxa de disponibilidade do atendimento via *Internet*

**Definição:** Considera-se que o atendimento via *Internet* não está disponível sempre que qualquer componente da Plataforma de Atendimento Multicanal esteja inoperacional, tal que qualquer mensagem de correio-electrónico enviada pelo Utente para o Centro de Atendimento seja rejeitada, o *site* na *Internet* associado ao Centro de Atendimento se encontre inacessível, ou, caso se aplique, formulários para contactar o Centro de Atendimento através deste meio não permita a submissão de contactos.

**Medição:** Rácio semanal entre o período de tempo em que o atendimento via *Internet* está disponível e o período de tempo total de funcionamento do Centro de Atendimento.

**Nível de Serviço:**  $\geq 97\%$

*Handwritten signature and initials*

#### 4.6. Número de interrupções do atendimento via *Internet*

**Definição:** Considera-se uma interrupção do atendimento via *Internet* sempre que verificada uma indisponibilidade do atendimento via *Internet* por um período de tempo consecutivo superior ou igual a 30 minutos.

**Medição:** Número de interrupções do atendimento via *Internet* por semana.

**Nível de Serviço:**  $\leq 5$  interrupções

## 5. PONTOS DE PENALIZAÇÃO

### 5.1. Indicadores de Eficiência

Indicadores	Período de Avaliação	Pontos de Penalização
Duração dos contactos telefónicos de teor clínico	Mensal	20
Duração dos contactos telefónicos de teor não clínico	Mensal	20
Tempo de espera para o atendimento telefónico personalizado	Mensal	100
Taxa de contactos telefónicos abandonados	Mensal	80
Tempo de resposta aos contactos escritos	Mensal	30
Tempo decorrido até à identificação de uma situação de emergência	Mensal	80
Tempo decorrido até ao accionamento do serviço de tradução	Mensal	10
Taxa de Chamadas de Retorno	Mensal	40
Atraso na realização de Chamadas de Seguimento e Chamadas de Retorno	Mensal	40
Número de transferências internas durante um contacto telefónico	Mensal	10
Taxa de utilização do Sistema de Triagem	Mensal	40

### 5.2. Indicadores de Disponibilidade

Indicadores	Período de Avaliação	Pontos de Penalização
Taxa de ocupação total da capacidade telefónica	Semanal	14
Número de ocorrências de ocupação total da capacidade telefónica	Semanal	9
Taxa de disponibilidade do atendimento telefónico	Semanal	23
Número de interrupções do atendimento via telefone e fax	Semanal	16
Taxa de disponibilidade do atendimento via Internet	Semanal	7
Número de interrupções do atendimento via Internet	Semanal	7

DIRECÇÃO GERAL DA SAÚDE

em 15 de Setembro de 2009

15.09.09

*[Assinatura]*



MINISTÉRIO DA SAÚDE

GABINETE DA MINISTRA

## DESPACHO

Na sequência de concurso público foi celebrado com a LCS - Linha de Cuidados de Saúde, S.A., em 25 de Maio de 2006, um 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, que realiza os serviços de triagem, aconselhamento e encaminhamento dos cidadãos que procuram cuidados de saúde, bem como de assistência em Saúde Pública e de informação geral de saúde.

O Centro de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde tem-se revelado também um instrumento importante no auxílio ao combate da declarada Pandemia de Gripe A.

Deste modo, é necessário reforçar os meios de funcionamento do Centro de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde devido ao excepcional aumento da procura dos serviços resultante da Pandemia de Gripe A. Todavia, esta medida envolve custos acrescidos para o parceiro privado, sendo necessário introduzir uma Adenda ao contrato que permita o seu equilíbrio.

Assim:

Nos termos e ao abrigo do disposto nos artigos 35.º e 36.º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 442/91, de 15 de Novembro, na redacção dada pelo Decreto-Lei n.º 6/96, de 31 de Janeiro, e no artigo 9.º da Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro, alterada pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de Dezembro, delego no director-geral da Saúde, licenciado Francisco Henrique Moura George, os poderes necessários para outorgar a Adenda ao contrato de prestação de serviços relativo ao Centro de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde em regime de parceria público-privada tendo em vista o reforço de meios para fazer face ao acréscimo excepcional de procura devido à Pandemia de Gripe A, até ao montante máximo de 6.255.178 euros.



MINISTÉRIO DA SAÚDE  
GABINETE DA MINISTRA

Lisboa, 14 de Setembro de 2009.

A Ministra da Saúde

*Am* Ana  
Maria  
Jorge

*(Ana Maria Teodoro Jorge)*