

**FINANÇAS E SAÚDE****Gabinetes da Secretária de Estado do Orçamento  
e do Secretário de Estado da Saúde****Portaria n.º 419/2023**

*Sumário:* Autoriza a Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E. P. E., a assumir um encargo plurianual referente aos serviços para desenvolvimento tecnológico, implementação e gestão da operação do Centro de Contacto do Serviço Nacional de Saúde, denominado como SNS 24.

O XXIII Governo Constitucional pretende melhorar o acesso ao Serviço Nacional de Saúde (SNS), através da diminuição das barreiras ao acesso aos serviços públicos de saúde, designadamente financeiras, geográficas, administrativas e até de literacia. De entre as medidas atualmente em curso para alcançar este objetivo, destaca-se o reforço da utilização do Centro de Contacto do Serviço Nacional de Saúde, o denominado SNS 24, não só como porta de entrada e referência dos utentes no SNS, mas também como instrumento de massificação das respostas de telessaúde, as quais permitem responder com mais equidade e eficiência às necessidades dos cidadãos.

O SNS 24, cujo funcionamento é regulado pelo Decreto-Lei n.º 69/2017, de 16 de junho, é hoje mais do que um serviço telefónico, apresentando-se já como uma verdadeira porta de entrada no SNS, ao recorrer a uma estratégia omnicanal que garante o acesso simples aos serviços de saúde, que facilita a vida dos cidadãos e que evita deslocações inadequadas e desnecessárias aos centros de saúde ou aos hospitais públicos.

Atualmente, conta com quatro principais canais — Portal SNS 24, Linha telefónica, App SNS 24 e Balcão SNS 24 — os quais, na prossecução da missão de disponibilização de informação e serviços, garantem uma maior proximidade do SNS aos cidadãos.

Com a notoriedade adquirida pela pandemia COVID-19, o SNS 24 é uma marca reconhecida por todos os utentes e, prova disso, é a procura crescente na utilização dos seus serviços. Assim, para o futuro, impõe-se dar continuidade aos serviços e melhorar a resposta às necessidades dos utentes e do SNS, amplificando a gama de serviços que são disponibilizados e mantendo a qualidade e satisfação do serviço prestado.

Para o efeito, o próximo caderno de encargos do SNS 24 é um pilar fundamental para suportar, estratégica e financeiramente, o desenvolvimento destes serviços para os próximos quatro anos. Pretende-se implementar novos serviços verdadeiramente inovadores e estruturantes, nomeadamente a implementação de teleconsultas médicas centralizadas, a referência dos utentes não urgentes para o nível de cuidados mais adequado, o reforço das repostas de telemonitorização de pessoas que vivem com doenças crónicas, entre outros.

Neste âmbito, acompanhando o caminho da transição digital da Administração Pública, o SNS 24 quer continuar a desenvolver e a oferecer serviços digitais que beneficiem e facilitem o dia a dia dos utentes na interação com o SNS.

Para tal, a SPMS — Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E. P. E., pessoa coletiva de direito público de natureza empresarial, criada pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, dotada de personalidade jurídica, autonomia administrativa e financeira e património próprio e considerada como entidade pública reclassificada para efeitos do artigo 2.º da Lei de Enquadramento Orçamental, aprovada pela Lei n.º 151/2015, de 11 de setembro, na sua redação atual, necessita de proceder à aquisição de serviços para desenvolvimento tecnológico, implementação e gestão da operação do SNS 24, celebrando para o efeito o respetivo contrato pelo período de 46 (quarenta e seis) meses, pelo que é necessária a autorização para assunção do compromisso plurianual.

Assim:

Manda o Governo, pela Secretária de Estado do Orçamento e pelo Secretário de Estado da Saúde, ao abrigo dos poderes delegados pelo Despacho n.º 7473/2022, de 14 de junho, retificado pela Declaração de Retificação n.º 594/2022, de 7 de julho, alterado e aditado pelo Despacho



n.º 2869/2023, de 2 de março, e pelo Despacho n.º 12167/2022, de 18 de outubro, bem como do disposto no n.º 1 do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de junho, na alínea a) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 22/2015, de 17 de março, e no n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 99/2015, de 2 de junho, o seguinte:

1 — Fica a Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E. P. E., autorizada a assumir um encargo plurianual até ao montante de 55 146 250,00 EUR (cinquenta e cinco milhões, cento e quarenta e seis mil e duzentos e cinquenta euros), a que acresce IVA à taxa legal em vigor, referente aos serviços para desenvolvimento tecnológico, implementação e gestão da operação do Centro de Contacto do Serviço Nacional de Saúde, denominado como SNS 24.

2 — Os encargos resultantes do contrato não excederão, em cada ano económico, as seguintes importâncias:

2023: 6 866 534,00 EUR, a que acresce IVA à taxa legal em vigor;  
2024: 14 131 326,00 EUR, a que acresce IVA à taxa legal em vigor;  
2025: 14 428 084,00 EUR, a que acresce IVA à taxa legal em vigor;  
2026: 14 716 646,00 EUR, a que acresce IVA à taxa legal em vigor;  
2027: 5 003 660,00 EUR, a que acresce IVA à taxa legal em vigor.

3 — A importância fixada para cada ano económico pode ser acrescida do saldo apurado no ano anterior.

4 — Os encargos objeto da presente portaria são satisfeitos por verbas adequadas da Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E. P. E.

28 de julho de 2023. — A Secretária de Estado do Orçamento, *Sofia Alves de Aguiar Batalha*. — O Secretário de Estado da Saúde, *Ricardo Jorge Almeida Perdigão Seleiro Mestre*.

316731622