



Consulta Preliminar n.º2/2025 SPMS/UCBST

Aquisição de Central Digital de Serviços de Comunicações
Unificadas para a Unidade Local de Saúde do Baixo Mondego



01 | Objetivos:

Na presente consulta preliminar ao mercado pretende-se identificar:

1. Os operadores económicos disponíveis no mercado para a implementação de uma central digital de serviços de comunicações unificadas ;
2. Atualização de preço por minuto das comunicações fixas e moveis;
3. As especificações técnicas a considerar para uma central digital de serviços de comunicações unificadas;

02 | Âmbito

No âmbito das atribuições da Central de Compras de Saúde, a Unidade de Compras de Bens e Serviços Transversais encontra-se a realizar os trabalhos preparatórios com vista à realização de um procedimento para aquisição de uma central digital de serviços de comunicações unificadas.



SPMS_{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde



03 | O que se pretende:

- ❑ - Um sistema de comunicações unificadas que permita efetuar chamadas sem custos (convergente), utilizando numeração curta entre as extensões telefónicas da unidade hospitalar e as várias extensões telefónicas das unidades dos CSP (extensões de saúde da ULSBM);
- ❑ - A ULS pretende a criar um call center para atendimento centralizado de chamadas telefónicas, bem como para processamento de pedido de contactos em *backoffice* via CRM. De forma a poder automatizar o processamento de todos os contactos, pretendemos a implementação de um IVR que possa efetuar o encaminhamento automático pelo utente.



03 | O que se pretende:

IVR

- Possibilidade disponibilização de chatbot/voicebot com possibilidade de encaminhamento através de inteligência artificial;
- Caso não seja possível compreender o utente pelo método anterior, será direcionado para o IVR tradicional (de escolha entre várias opções);
- O IVR deve permitir encaminhamento para a unidade hospitalar e para os CSP;
- O IVR deve integrar com o CRM para registo de todos os pedidos de contacto bem como os que não poderem ser atendidos no momento. Desta forma, todas as chamadas não atendidas no primeiro nível, serão atendidas supletivamente pelo *callcenter*;
- O IVR deve permitir encaminhamentos diretos para operador de origens sinalizadas como SNS24 e outros.



03 | O que se pretende:

CRM

- O CRM deve reunir todos os pedidos de contacto de utentes através dos vários canais (voz, email, whatsapp, Messenger, etc);
- O CRM deve receber todas as chamadas não respondidas pelo operador recebidas via IVR para que sejam devolvidas;
- O CRM deve possuir todas as funcionalidades essenciais deste tipo de plataforma (a definir em pormenor), incluindo especialmente a possibilidade de monitorização do desempenho individual dos operadores e respetiva unidade.

04 | Interessados:

A SPMS, EPE. considera interessados na presente consulta preliminar ao mercado todos os fornecedores de serviços de comunicações unificadas, sem prejuízo de poderem participar outros especialistas com interesse no tema.

05 | Participação:

Os operadores económicos interessados em apresentar contributos atento à aquisição de central digital de serviços de comunicações unificadas, deverão remeter no procedimento de Consulta Preliminar ao Mercado, desenvolvido através da plataforma eletrónica <https://www.comprasnaude.pt>, até ao dia 07/03/2025, os elementos que respondam e contribuam aos objetivos estabelecidos para a presente Consulta Preliminar ao Mercado.



SPMS^{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde



OBRIGADO(A)



SPMS
EPE

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

© 2024 Todos os direitos reservados à SPMS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E



REPÚBLICA
PORTUGUESA
SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE