

**PROGRAMA DO CONCURSO PÚBLICO  
COM PUBLICIDADE INTERNACIONAL  
DESTINADO À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO  
DE “AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL PARA A LOJA DO CIDADÃO  
DAS LARANJEIRAS E DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO (CONTACT CENTER), POR LOTES”**

**PROC. REF. BV/2828/2019**

### **Artigo 1.º - OBJETO**

1. O presente concurso destina-se à celebração de um contrato de que tem por objeto principal a “Aquisição de serviços de atendimento presencial para a loja do cidadão das Laranjeiras e de atendimento telefónico (Contact Center), por lotes”, nos termos melhor definidos no Caderno de Encargos, correspondendo um contrato a cada um dos seguintes lotes:
  - a) LOTE I – Atendimento presencial de clientes na Loja do Cidadão das Laranjeiras;
  - b) LOTE II – Atendimento de clientes /Contact Center.
2. Os serviços serão prestados no concelho de Lisboa.
3. Os concorrentes poderão apresentar proposta apenas a I (um) ou a ambos os Lotes, conforme pretendam. Não é obrigatório apresentar proposta a ambos os lotes.

### **Artigo 2.º - ENTIDADE ADJUDICANTE, DECISÃO DE CONTRATAR E OUTRAS MATÉRIAS RELEVANTES**

1. A decisão de contratar foi tomada por decisão do Conselho de Administração da EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. (doravante denominada por “**EPAL**”), entidade adjudicante, em 4 de março de 2020, e com os seguintes contactos para efeitos do presente procedimento:
  - Telefone: 218552223
  - Correio eletrónico: [logística.EPAL@ADP.PT](mailto:logística.EPAL@ADP.PT)
  - Website oficial: [www.epal.pt](http://www.epal.pt)
  - Plataforma eletrónica de contratação utilizada: **acingov.pt** (doravante denominada por “**plataforma eletrónica**”)
2. Os interessados e concorrentes devem disponibilizar as comunicações destinadas à entidade adjudicante e ao júri do procedimento, no âmbito do procedimento, na plataforma eletrónica.

### **Artigo 3.º - JÚRI DO PROCEDIMENTO**

1. O presente procedimento é conduzido por um júri composto por 3 (três) membros efetivos, um dos quais preside, e por 2 (dois) suplentes, designados pela entidade adjudicante.

2. Ao júri do procedimento compete praticar todos os atos e realizar todas as diligências relacionadas com o presente procedimento cuja competência não seja cometida injuntivamente à entidade adjudicante, nomeadamente a prestação de esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do concurso, a avaliação das propostas, a realização das audiências prévias dos interessados e a elaboração dos respetivos relatórios de análise.
3. O júri pode ser assessorado por pessoas ou entidades tecnicamente qualificadas em relação a qualquer aspeto que possa relevar no âmbito do presente procedimento, sem que, no entanto, essas pessoas ou entidades possam ter direito a voto.

#### **Artigo 4.º - CONSULTA E FORNECIMENTO DAS PEÇAS DO CONCURSO**

1. As peças do concurso podem ser consultadas desde a data de publicação do respetivo anúncio no Diário da República, até ao termo do prazo fixado para a apresentação das propostas, estando integralmente disponibilizadas na plataforma eletrónica.
2. O acesso à referida plataforma eletrónica referida no art.º 2 é gratuito e permite efetuar a consulta e o *download* gratuito das peças do procedimento, bem como apresentar a proposta, mediante indicações constantes da mesma.
3. O processo do concurso é constituído pelas seguintes peças:
  - a) O presente Programa do Concurso;
  - b) O Caderno de Encargos;
  - c) Os anúncios do procedimento.

#### **Artigo 5.º - ESCLARECIMENTOS, RETIFICAÇÕES E ERROS E OMISSÕES DAS PEÇAS DO CONCURSO**

- I. Até ao termo do primeiro terço do prazo fixado para a entrega das propostas, isto é, até às 18:00 horas do dia 25/03/2020, os interessados podem apresentar pedidos de esclarecimentos necessários à boa compreensão e a interpretação das peças do procedimento e, no mesmo prazo, devem apresentar lista na qual identifiquem, expressa e inequivocamente, os erros e omissões das peças por si detetados, caso existam, nos termos do art.º 50.º do CCP, os quais devem ser apresentados, por escrito, através da plataforma eletrónica.

2. Até ao termo do segundo terço do prazo fixado para a entrega das propostas, isto é, até às 18:00 do dia **03/04/2020**, o júri deve prestar os esclarecimentos solicitados assim como o órgão competente para a decisão de contratar deve pronunciar-se sobre os erros e omissões identificados.
3. A resposta aos pedidos de esclarecimento e/ou aos erros e omissões que tenha lugar após a data prevista no n.º 2, desde que tenha sido observado o prazo previsto no n.º 1, obriga à prorrogação do prazo para a entrega das propostas, no mínimo, por período equivalente ao do atraso verificado.
4. Sem prejuízo do disposto no n.º 3, consideram-se rejeitados todos os erros e omissões que não tenham sido objeto de pronúncia pela Entidade Adjudicante até à data prevista no n.º 2, caso até ao final desse prazo não tenha sido dada informação da intenção de ser emitida resposta expressa.

#### **Artigo 6.º - DOCUMENTOS QUE CONSTITUEM AS PROPOSTAS**

- I. As propostas devem ser apresentadas **individualmente por lote** e, nos termos do disposto no artigo 57.º do CCP, ser constituídas pelos seguintes documentos:
  - I.1. Documento Europeu Único de Contratação Pública, disponibilizado em formato *.html* ou *.pdf*, elaborado em conformidade com **Anexo I** ao presente Programa de Concurso;
  - I.2. Documentos que, em função do objeto do contrato a celebrar e dos aspetos da sua execução submetidos à concorrência pelo Caderno de Encargos, contenham os atributos da proposta, de acordo com os quais o concorrente se dispõe a contratar:
    - a) Proposta de Preço (indicado em algarismos e por extenso, prevalecendo, em caso de divergência, o expresso por extenso), que não deve incluir o IVA, conforme **Anexo II** ao presente Programa;
    - b) Lista dos Preços Unitários (em formato “pdf”) elaborada de acordo com o modelo constante do **Anexo III** ao presente Programa.
    - c) Declaração contendo uma memória descritiva que explicita o modelo de organização/gestão de serviço de atendimento de clientes, em conformidade com o modelo constante no **Anexo IV** ao presente Programa.
  - I.3. Documento onde o concorrente indique os serviços ou trabalhos que pretende subcontratar, identificando qual ou quais a(s) entidade(s) a subcontratar (aplicável apenas quando o concorrente/adjudicatário pretenda recorrer à subcontratação);

- I.4. Outros documentos necessários e devidos nos termos da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto, nomeadamente documento que relacione o assinante com a sua função e poder de assinatura (quando aplicável).
2. Os documentos que integrem a proposta nos termos do n.º 3 do artigo 57.º do Código dos Contratos Públicos não podem ser redigidos em língua estrangeira.
3. Quando, pela sua natureza ou origem, os documentos das propostas estiverem redigidos em língua estrangeira, os mesmos devem ser acompanhados de tradução devidamente legalizada.
4. No caso de o concorrente ser constituído por um agrupamento de empresas, deverá ser apresentada declaração conforme modelo apresentado no **Anexo V** deste Programa do Concurso (Acordo – Promessa de Constituição).
5. Quando a proposta seja apresentada por um agrupamento concorrente, os documentos da proposta devem ser assinados de acordo com o n.º 5 do art.º 57.º do CCP.
6. No que se refere aos documentos solicitados no presente artigo a apresentação dos mesmos na plataforma eletrónica poderá ser efetuada da seguinte forma:

I.1. Apresentação e formatação, nos seguintes termos:

I.1.1. Pasta compactada em formato .zip com a identificação da empresa concorrente. Nela deverão estar contidos todos os documentos (em formato.pdf) solicitados no presente artigo com a seguinte identificação: (*lista dos técnicos.pdf* ou *modelo de proposta.pdf*);

OU

I.1.2. Ficheiro único (em formato.pdf) contendo todos os documentos solicitados no presente artigo.

## **Artigo 7.º - PROPOSTAS VARIANTES**

Não é admissível a apresentação de propostas variantes.

## **Artigo 8.º - PREÇO BASE**

- I. O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar (**preço base**) é de € **1.918.800,00 (um milhão, novecentos e dezoito mil e oitocentos euros)**, acrescido

do Imposto sobre o Valor Acrescentado, à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, dividido da seguinte forma:

- a) **LOTE I** – Atendimento presencial de clientes na Loja do Cidadão das Laranjeiras - € **388.800,00 (Trezentos e oitenta e oito mil e oitocentos euros)** (preço base), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido;
- b) **LOTE II** – Atendimento de clientes Contact Center - € **1.530.000,00 (Um milhão, quinhentos e trinta mil euros)** acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

#### **Artigo 9.º - MODO DE APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS**

- 1. Todos os documentos que constituem a proposta devem ser apresentados diretamente na plataforma eletrónica.
- 2. Independentemente do formato ou da forma (zip., rar., pdf., tif., etc...) como são apresentados os documentos eletrónicos, o carregamento e a assinatura eletrónica dos documentos (de cada documento individualmente) devem ser efetuados mediante a utilização de certificado de assinatura eletrónica qualificada, nos termos e de acordo com a Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto.

#### **Artigo 10.º - PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS**

As propostas e os documentos que as constituem devem ser apresentados diretamente na plataforma eletrónica, **até às 18:00 do dia 17/04/2020**.

#### **Artigo 11.º - PRAZO DE MANUTENÇÃO DAS PROPOSTAS**

Os concorrentes são obrigados a manter as respetivas propostas pelo prazo de *120 (cento e vinte)* dias úteis, contados da data do termo do prazo fixado para a sua apresentação.

## **Artigo 12.º - CRITÉRIOS DE ADJUDICAÇÃO E DE DESEMPATE**

1. A adjudicação será efetuada por lote, segundo o critério da proposta economicamente mais vantajosa, na modalidade de melhor relação qualidade-preço, de acordo com a metodologia de avaliação de propostas constante do **Anexo VI**, que dele faz parte integrante.
2. Em caso de 2 (duas) ou mais propostas obterem o mesmo resultado/pontuação final, estabelece-se que a ordenação de propostas terá como critérios de desempate, os seguintes critérios sucessivos:
  - a) Será ordenada em primeiro lugar a proposta que apresentar a melhor avaliação do preço;
  - b) Se da aplicação do critério definido na alínea anterior a situação de empate subsistir, a hierarquização das propostas será realizada, sucessivamente, com base nas pontuações obtidas nos seguintes subfactores:
    - 1.º Sub-fator – Modo de organização/gestão dos técnicos e dos fluxos de contactos/atendimentos (mês) v/s prestação de serviços dos técnicos;
    - 2.º Sub-fator – Modo de organização dos planos de incentivos aos técnicos;
    - 3.º Sub-fator – Plano de avaliação de desempenho e medidas destinadas à correção dos resultados menos positivos.
3. Se após a aplicação dos critérios definidos no número anterior, a situação de empate subsistir, será realizado um sorteio, em termos a definir na prévia convocatória, escrita, por parte da entidade adjudicante.

## **Artigo 13.º**

### **RELATÓRIO PRELIMINAR, AUDIÊNCIA PRÉVIA E RELATÓRIO FINAL**

1. O júri elabora um relatório fundamentado sobre o mérito das propostas, ordenando-as classificativamente de acordo com o critério de adjudicação referido no artigo 12.º.
2. No relatório mencionado no número anterior, o júri fundamenta as razões por que propõe a exclusão de qualquer proposta, se for o caso.
3. O relatório preliminar é submetido a audiência prévia, a promover pelo júri do concurso, que fixa prazo para pronúncia dos concorrentes, não inferior a 5 (cinco) dias úteis.
4. O relatório referido no número anterior será disponibilizado na plataforma eletrónica.

5. Exercido o direito de audiência prévia referido no número anterior, ou decorrido o respetivo prazo, o júri pondera as observações formuladas e elabora relatório final de avaliação das propostas, que submete à apreciação e decisão da entidade adjudicante, podendo ainda propor a exclusão de qualquer proposta se verificar, nesta fase, a ocorrência de qualquer dos motivos previstos no artigo no n.º 2 do artigo 146.º do CCP.

#### **Artigo 14.º - DECISÃO DE ADJUDICAÇÃO**

I. Cumpridas as formalidades previstas nos artigos anteriores, a entidade adjudicante procede à adjudicação da proposta hierarquizada em primeiro lugar.

#### **Artigo 15.º - ADJUDICAÇÕES DE PROPOSTAS POR LOTES**

Serão adjudicadas propostas pelos seguintes lotes, melhor identificados no caderno de encargos:

- a) LOTE I – Atendimento presencial de clientes na Loja do Cidadão das Laranjeiras;
- b) LOTE II – Atendimento de clientes Contact Center.

#### **Artigo 16.º - NOTIFICAÇÃO DA ADJUDICAÇÃO E HABILITAÇÃO**

- 1. A decisão de adjudicação é comunicada simultaneamente a todos os concorrentes, juntamente com o relatório final de avaliação das propostas e com a minuta do contrato a celebrar, através da plataforma eletrónica.
- 2. Juntamente com a notificação da decisão de adjudicação, a entidade adjudicante notifica o adjudicatário para, no prazo de 10 (dez) dias úteis, apresentar os seguintes documentos:
  - a) Declaração emitida conforme modelo constante no anexo II do CCP;
  - b) Documentos comprovativos da situação regularizada relativamente a contribuições para a segurança social e a impostos devidos em Portugal ou no Estado Nacional;
  - c) Certificado do registo criminal ou código de acesso ao registo criminal do ou dos titulares do órgão de gestão/administração em efetividade de funções, caso se trate de pessoa coletiva, bem como da própria pessoa coletiva;
  - d) Certidão do registo comercial ou código de acesso à certidão permanente

- e) No caso de a adjudicação recair sobre proposta apresentada por agrupamentos, documentos comprovativos da associação dos membros do agrupamento adjudicatário na modalidade referida no artigo 19.º;
  - f) Documentos comprovativos da confirmação dos compromissos assumidos por entidades terceiras relativos a atributos ou a termos ou condições da proposta adjudicada, quando aplicável;
  - g) Documento(s) referido(s) no art. 2.º da Portaria n.º 372//2017, de 14 de dezembro de 2017, quando aplicável;
3. Os documentos de habilitação deverão ser apresentados pelo adjudicatário, através da plataforma eletrónica, os quais serão disponibilizados, para consulta de todos os concorrentes, na referida plataforma.
  4. Após análise dos documentos de habilitação apresentados pelo adjudicatário, e verificando-se existirem irregularidades ou omissões passíveis de serem sanadas, os serviços da Entidade Adjudicante concederão um prazo adicional de até 10 (dez) dias úteis para o adequado suprimento das mesmas.
  5. Após a comunicação da adjudicação, a EPAL em conformidade com o disposto no ponto II da Cláusula 4.ª do Caderno de Encargos solicitará a lista nominativa da equipa técnica, elaborada de acordo com modelo constante do Anexo IV ao Caderno de Encargos, acompanhada, acompanhada dos CV's de todos os elementos, adotando o modelo do Anexo V ao Caderno de Encargos.
  6. Juntamente com a notificação da decisão de adjudicação, a entidade adjudicante notifica ainda o adjudicatário para prestar caução nos termos do artigo seguinte.

### **Artigo 17.º - CAUÇÃO**

1. Para garantir o exato e pontual cumprimento das suas obrigações, é exigida ao adjudicatário de cada lote a prestação de caução no valor de 5 % do preço contratual para o período inicial de duração do contrato, com exclusão do Imposto sobre o Valor Acrescentado.
2. A caução deve ser prestada no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da notificação a que se refere o número anterior, em conformidade com um dos modelos constantes do **ANEXO VII** deste Programa do Concurso consoante venha a ser prestada por depósito em dinheiro ou títulos, ou garantia bancária/seguro-caução.

### **Artigo 18.º - ACEITAÇÃO DA MINUTA DO CONTRATO**

1. A minuta de cada contrato a celebrar é aprovada pelo órgão competente para a decisão de contratar em simultâneo com a decisão de adjudicação.
2. Após a aceitação da minuta do contrato pelo adjudicatário, nos termos do artigo 101.º do Código dos Contratos Públicos, a entidade adjudicante notifica-o do local e data em que deve comparecer para a respetiva celebração ou comunica o prazo para outorga e remessa do contrato no caso de assinatura por meios eletrónicos.

### **Artigo 19.º - MODALIDADE JURÍDICA DO AGRUPAMENTO ADJUDICATÁRIO**

Em caso de adjudicação, todos os membros do agrupamento adjudicatário, e apenas estes, devem associar-se na modalidade jurídica de consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária.

### **Artigo 20.º - DESPESAS**

Todas as despesas inerentes à elaboração e apresentação de propostas, bem como todas as despesas relacionadas com a celebração do contrato, constituem encargo dos concorrentes ou do adjudicatário, conforme o caso.

### **Artigo 21.º - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A todas as matérias que não estiverem especialmente reguladas no presente Programa do Concurso, aplica-se o disposto no Código dos Contratos Públicos.

Anexos:

Anexo I – Documento Europeu Único de Contratação Pública

Anexo II – Modelo de Proposta de Preço, por Lote

Anexo III – Lista dos Preços Unitários, por Lote

Anexo IV - Modelo de Declaração Respeitante à Memória Descritiva do Modo de Organização/Gestão de Serviços de Atendimento de Clientes, por Lote

Anexo V – Modelo de acordo - promessa de constituição

Anexo VI – Metodologia de Avaliação das Propostas

Anexo VII – Modelo de Guia de Depósito Bancário

**Anexo I**  
**Documento Europeu Único de Contratação Pública**

- Utilizar o formulário-tipo do Documento Europeu Único de Contratação Pública (DEUCP), aprovado pelo Regulamento de Execução (EU) 2016/7 da Comissão, de 5 de janeiro de 2016;
- O concorrente deverá completar o preenchimento do DEUCP (já pré-preenchido pela EPAL) com as informações que lhe digam respeito, na área específica do Portal BASE, em <http://www.base.gov.pt/deucp/welcome> utilizando para o efeito o documento pré-preenchido disponibilizado junto às peças do presente procedimento;

**ANEXO II**  
**Modelo de Proposta de Preço**

**PROPOSTA DE PREÇO PARA O LOTE\_\_\_\_\_ [INDICAR O LOTE A QUE RESPEITA]**

F\_\_\_\_\_ (*identificação do concorrente pessoa singular ou do(s) representante(s) legal(ais) do concorrente, se se tratar de pessoa coletiva: nome, número de documento de identificação e morada*), na qualidade de representante legal \_\_\_\_\_ [*qualidade em que subscreve a declaração - só aplicável se se tratar de pessoas coletivas*] de \_\_\_\_\_ [*identificação da sociedade ou do agrupamento concorrente: no caso de sociedade, a firma, o número de identificação fiscal, a sede e o código de acesso à certidão permanente, no caso de agrupamento, as firmas, os números de identificação fiscal, as sedes e os códigos de acesso às certidões permanentes dos respetivos membros*], depois de ter tomado conhecimento do objeto do concurso público para celebração do contrato, a que se refere o anúncio datado de [*data da publicação do anúncio em Diário da República*], declara(m), sob compromisso de honra, que a sua representada aceita incondicionalmente e sem reservas o conteúdo do caderno de encargos e respetivos anexos, comprometendo-se a afetar à prestação de serviços uma equipa técnica, que cumpra os requisitos mínimos definidos nos Anexos I e II ao Caderno de Encargos e obrigando-se a executar todos os serviços, tarefas e a fornecer todos os bens, de harmonia com o disposto no referido Caderno de Encargos, nas condições técnicas propostas e pelo preço máximo<sup>1</sup> de € \_\_\_\_\_ [*indicar preço por algarismos e por extenso*], a que acresce o Imposto sobre o Valor Acrescentado, à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

Mais declara(m) que renuncia a foro especial e se submete, em tudo o que respeita à execução do seu contrato, ao que se achar prescrito na legislação portuguesa em vigor.

Data ...

Assinatura(s)<sup>2</sup>...

---

<sup>1</sup> O preço a indicar deve ser o preço para o período total máximo de duração do contrato, incluindo eventuais renovações (36 meses) .

<sup>2</sup> Assinatura(s) nos termos dos n.ºs 4 e 5 do artigo 57.º do CCP.

### **ANEXO III**

#### **Lista dos Preços Unitários, por Lote**

(para efeitos do ponto 1.2. alínea b) do artigo 6.º  
do Programa do Procedimento)

**(ficheiro excel em anexo)**

## ANEXO IV

(a que se refere a alínea c) do ponto 1.2. do artigo 6.º do Programa do Concurso)

### **MODELO DE DECLARAÇÃO RESPEITANTE À MEMÓRIA DESCRITIVA DO MODO DE ORGANIZAÇÃO/GESTÃO DO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE CLIENTES – LOTE**

\_\_\_\_\_ **[INDICAR O LOTE A QUE RESPEITA]**

F\_\_\_\_\_ (identificação do concorrente pessoa singular ou do(s) representante(s) legal(ais) do concorrente, se se tratar de pessoa coletiva: nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal \_\_\_\_\_[qualidade em que subscreve a declaração - só aplicável se se tratar de pessoas coletivas] de \_\_\_\_\_ [identificação da sociedade ou do agrupamento concorrente: no caso de sociedade, a firma, o número de identificação fiscal, a sede e o código de acesso à certidão permanente, no caso de agrupamento, as firmas, os números de identificação fiscal, as sedes e os códigos de acesso às certidões permanentes dos respetivos membros], declara, sobre compromisso de honra, que a sua representada se compromete, em caso de adjudicação, a organizar os serviços de atendimento a clientes objeto do presente procedimento segundo o modelo a seguir explanado:

...

O concorrente deverá descrever aqui a forma/modelo/esquema como se propõe organizar/gerir os serviços a prestar ao abrigo do contrato, focando obrigatoriamente os itens elencados<sup>3</sup> na tabela seguinte:

|                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>(I) GESTÃO DOS TÉCNICOS (horários, controlo de assiduidade, absentismo e escalas laborais) E GESTÃO DE FLUXO DE CONTACTOS/ATENDIMENTOS /MÊS VS PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DOS TÉCNICOS<sup>4</sup></b> |
| <b>(II) PLANOS DE INCENTIVOS A ATRIBUIR AOS TÉCNICOS</b>                                                                                                                                             |
| <b>(III) PLANO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E MEDIDAS DESTINADAS A CORRIGIR OS RESULTADOS MENOS POSITIVOS.</b>                                                                                         |

<sup>3</sup> Sugerimos a Leitura do modelo de avaliação de propostas (Anexo VI ao presente programa) de forma a melhor compreender os aspetos que devem ser definidos/descritos pelo concorrente neste documento.

<sup>4</sup> A prestação de serviços é contínua 24H/dia, todos os dias da semana, no que respeita ao atendimento telefónico e eletrónico e o atendimento presencial na Loja da Sede (Lote II) funciona das 8H:30M às 19H:30M nos dias úteis, sendo que na Loja do Cidadão – Laranjeiras (Lote I) o atendimento presencial funciona das 8:30 às 19:30 nos dias úteis e das 9:30 às 15:00 ao sábado.

***Caso assim entenda, o concorrente poderá juntar documentos no sentido de auxiliar a descrição dos itens acima elencados.***

Data, assinatura dos legais representantes

## **ANEXO V**

### **Modelo de acordo - promessa de constituição**

(a que se refere o n.º 4 do artigo 6.º do Programa)

F, \_\_\_\_\_ (indicação das empresas signatárias e sedes) após terem tomado completo conhecimento das condições estabelecidas no Processo do Concurso para o \_\_\_\_\_ - lote \_\_\_\_ e nos termos do número 4 do artigo 6.º do Programa do Concurso, desde já formalizam a intenção de, em caso de adjudicação, se constituírem em Consórcio. (a)

A participação qualitativa de cada empresa no consórcio a constituir é a que se discrimina:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

As empresas signatárias da presente proposta declaram que a empresa \_\_\_\_\_ representará o Consórcio perante a EPAL, devendo toda a correspondência ser enviada para \_\_\_\_\_ (indicar endereço, telefone e fax).

As empresas signatárias da presente proposta assumem perante a EPAL responsabilidade solidária passiva, desde já quanto à apresentação da proposta, mantendo-a no caso de adjudicação.

As empresas signatárias da presente proposta aceitam a exigência de autorização prévia da EPAL a qualquer alteração na composição do agrupamento ou do Consórcio, sob pena de exclusão do procedimento.

Data \_\_\_\_\_

Assinatura (b) \_\_\_\_\_

(a) - No caso de o Consórcio adotar alguma designação especial, acrescentar: “adotando o agrupamento a seguinte designação especial: \_\_\_\_\_” (em maiúsculas).

(b) - Nos termos dos n.ºs 4 e 5 do artigo 57.º do Código dos Contratos Públicos.

## ANEXO VI – METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

(a que se refere o artigo 12.º do Programa do Concurso)

O critério de adjudicação do presente procedimento é o critério da proposta economicamente mais vantajosa, na modalidade de melhor relação qualidade-preço, com base nos seguintes fatores e subfactores de apreciação e respetivas ponderações:

| Fatores e subfactores de avaliação                                                                                                                          | Ponderação % |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1. Fator – Preço                                                                                                                                            | 60%          |
| 2. Fator – Modo de organização/gestão da prestação dos serviços                                                                                             | 40%          |
| 2.1. 1.º Sub-fator – Modo de organização/gestão dos técnicos e dos fluxos de contactos/atendimentos/mês v/s prestação de serviços dos técnicos <sup>5</sup> | 50%          |
| 2.2. 2.º Sub-fator – Modo de organização dos planos de incentivos aos técnicos                                                                              | 25%          |
| 2.3. 3.º Sub-fator – Plano de avaliação de desempenho e medidas destinadas à correção dos resultados menos positivos                                        | 25%          |

$$V_i = \alpha_1 \times P_{pi} + \alpha_2 \times MO/GPS_{pi}$$

Sendo:

$V_i$  – Pontuação global da proposta “i”

$\alpha_1$  – Coeficiente de ponderação do fator “Preço” proposto pelo concorrente “i” –60%

$\alpha_2$  - Coeficiente de ponderação do fator “Modo de organização/gestão da prestação dos serviços” proposto pelo concorrente “i”– 40%

$P_{pi}$  – Pontuação para o fator “Preço” proposto pelo concorrente “i”

---

<sup>5</sup> A prestação de serviços é contínua 24H/dia, todos os dias da semana, no que respeita ao atendimento telefónico e eletrónico e o atendimento presencial na Loja da Sede (Lote II) funciona das 8H:30M às 19H:30M nos dias úteis, sendo que na Loja do Cidadão – Laranjeiras (Lote I) o atendimento presencial funciona das 8:30 às 19:30 nos dias úteis e das 9:30 às 15:00 ao sábado.

MO/GPS<sub>pi</sub> – Pontuação para o fator “Modo de organização/gestão da prestação dos serviços” proposto pelo concorrente “i”

### **1. Fator “Preço” (P<sub>pi</sub>) –60%**

$$P_{pi} = \frac{(P_{base} - P_i)}{P_{base}} \times 10$$

Sendo:

P<sub>pi</sub> – Avaliação para o fator “Preço” proposto pelo concorrente “i”;

P<sub>base</sub> – Preço Base Global conforme o Programa do Concurso;

P<sub>i</sub> – Preço Global proposto pelo concorrente “i”;

### **2. Fator “Modo de organização/gestão da prestação dos serviços” (MO/GPS<sub>pi</sub>) –40%**

Para o fator “Modo de organização/gestão da prestação dos serviços” a ponderação para será efetuada através da seguinte expressão:

$$MO/GPS_{pi} = \beta_1 \times GAFC_{pi} + \beta_2 \times GPI_{pi} + \beta_3 \times PAD_{pi}$$

Sendo:

MO/GPS<sub>pi</sub> – Pontuação para o fator “Modo de organização/gestão da prestação dos serviços” proposto pelo concorrente “i”

GAFC<sub>pi</sub> – Pontuação para o subfator “Modo de organização/gestão dos técnicos e dos fluxos de contactos/atendimentos/mês vs prestação dos serviços dos técnicos” proposto pelo concorrente

GPI<sub>pi</sub> – Pontuação para o subfator “Modo de organização dos planos de incentivos aos técnicos” proposto pelo concorrente

PAD<sub>pi</sub> – Pontuação para o subfator “Plano de avaliação de desempenho e medidas destinadas à correção dos resultados menos positivos” proposto pelo concorrente

β<sub>1</sub> – Coeficiente de ponderação do fator “Modo de organização/gestão dos técnicos e dos fluxos de contactos/atendimentos/mês v/s prestação de serviços dos técnicos” propostos pelo concorrente “i” –50%

β<sub>2</sub> – Coeficiente de ponderação do fator “Modo de organização dos planos de incentivos propostos pelo concorrente “i” –25%

$\beta_3$  - Coeficiente de ponderação do fator “Plano de avaliação de desempenho e medidas destinadas à correção dos resultados menos positivos” propostos pelo concorrente “i” – 25%

Este fator avaliará a forma, o modo e a metodologia que o concorrente propõe aplicar e dinamizar na organização/gestão da prestação dos serviços de atendimento a clientes, de acordo com os seguintes subfactores:

### **2.1. Modo de organização/gestão dos técnicos e dos fluxos de contactos/atendimentos (mês) v/s prestação de serviços dos técnicos<sup>6</sup>:**

A avaliação a efetuar ao abrigo deste subfactor far-se-á tendo em conta os seguintes itens/pontos essenciais:

- i) Metodologia de organização da equipa técnica – onde se atenta nos horários, controlo de assiduidade, absentismo e escalas laborais – de forma a assegurar a continuidade do serviço, levando em consideração que a prestação de serviços é contínua 24H/dia, todos os dias da semana, no que respeita ao atendimento telefónico e eletrónico e o atendimento presencial na Loja da Sede (Lote II) funciona das 8H:30M às 19H:30M nos dias úteis, sendo que na Loja do Cidadão – Laranjeiras (Lote I) o atendimento presencial funciona das 8:30 às 19:30 nos dias úteis e das 9:30 às 15:00 ao sábado.
- ii) Forma de gestão do serviço (gestão de fluxo de contactos/atendimentos - mês) e sua coordenação com a prestação de serviços pelos técnicos, isto é, distribuição/afetação dos recursos (técnicos) de acordo com o tipo de atendimento (telefónico, eletrónico e presencial) e com as quantidades mensais estimadas indicadas nos Quadros I do ponto 2 do Anexo I ao Caderno de Encargos. Avalia-se a forma como o Concorrente estrutura a equipa a afetar à execução do contrato nos picos trabalho.

---

<sup>6</sup> A prestação de serviços é contínua 24H/dia, todos os dias da semana, no que respeita ao atendimento telefónico e eletrónico e o atendimento presencial na Loja da Sede (Lote II) funciona das 8H:30M às 19H:30M nos dias úteis, sendo que na Loja do Cidadão – Laranjeiras (Lote I) o atendimento presencial funciona das 8:30 às 19:30 nos dias úteis e das 9:30 às 15:00 ao sábado.

| <b>Modo de organização/gestão da equipa técnica (horários, controlo de assiduidade, absentismo e escalas laborais) e dos fluxos de contactos/atendimentos (mês) v/s prestação de serviços dos técnicos</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pontuação</b>                                                                                                                                                                                           | <b>Descritor</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1                                                                                                                                                                                                          | Metodologia de organização da equipa técnica que não demonstra o cumprimento das exigências expressas em i) do 2.1 supra nem adequa a adaptação/distribuição da equipa por tipo/fluxo de atendimento.                                                                                                            |
| 3                                                                                                                                                                                                          | Metodologia de organização da equipa técnica que demonstra satisfatoriamente o cumprimento das exigências expressas em i) do 2.1 supra, com adaptação/distribuição da equipa satisfatoriamente adequada por tipo/fluxo de atendimento                                                                            |
| 5                                                                                                                                                                                                          | Metodologia de organização da equipa técnica que demonstra adequadamente o cumprimento das exigências expressas em i) do 2.1 supra, prevendo 1 (uma) escala de trabalho fixa, com uma adaptação/distribuição da equipa adequada por tipo/fluxo de atendimento.                                                   |
| 7                                                                                                                                                                                                          | Metodologia de organização da equipa técnica que demonstra muito adequadamente o cumprimento das exigências expressas em i) do 2.1 supra, prevendo 1 (uma) escala de trabalho rotativo e 1 (uma) fixa, com uma adaptação/distribuição da equipa adequada por tipo/fluxo de atendimento.                          |
| 10                                                                                                                                                                                                         | Metodologia de organização da equipa técnica que demonstra muito adequadamente o cumprimento das exigências expressas em i) do 2.1 supra, prevendo 1 (uma) ou mais escalas de trabalho rotativo e 2 (duas) ou mais fixas, com uma adaptação/distribuição da equipa muito adequada por tipo/fluxo de atendimento. |

Nota: As pontuações intermédias serão atribuídas, quando aplicáveis, às propostas com características intercalares às especificadas em cada descritor.

## **2.2. Modo de organização dos planos de incentivos aos técnicos**

A avaliação a efetuar ao abrigo deste subfactor far-se-á tendo em consideração a definição do plano de incentivos aos técnicos adequados à prestação de serviços proposto pelo concorrente.

| <b>Modo de organização dos planos de incentivos aos técnicos</b> |                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pontuação</b>                                                 | <b>Descritor</b>                                                                                                                                            |
| 1                                                                | Plano de incentivos insuficientes (sem previsão de verdadeiros incentivos).                                                                                 |
| 3                                                                | Plano de incentivos com 1 (um) incentivo de natureza quantitativa e que não se reflete na retribuição mensal dos técnicos.                                  |
| 4                                                                | Plano de incentivos com 2 (dois) incentivos de natureza quantitativa e que não se refletem na retribuição mensal dos técnicos.                              |
| 5                                                                | Plano de incentivos com 2 (dois) incentivos: 1 (um) de natureza quantitativa com reflexo na retribuição mensal e 1 (um) de natureza qualitativa.            |
| 7                                                                | Plano de incentivos com 2 (dois) incentivos de natureza quantitativa, sendo que apenas 1 (um) deles se refletirá na retribuição mensal dos técnicos.        |
| 10                                                               | Plano com 2 (dois) ou mais incentivos, dos quais, obrigatoriamente, 2 (dois) são de natureza quantitativa e refletem-se na retribuição mensal dos técnicos. |

Nota: As pontuações intermédias serão atribuídas, quando aplicável, às propostas com características intercalares às especificadas em cada descritor.

### **2.3. Plano de avaliação de desempenho e medidas destinadas à correção dos resultados menos positivos.**

A avaliação a efetuar ao abrigo deste subfactor far-se-á tendo em conta os seguintes itens/pontos essenciais:

- i) Conteúdo do Plano de avaliação de desempenho e sua adequação;
- ii) Definição das medidas concretas (quantitativas/qualitativas) destinadas a recuperar os resultados menos positivos obtidos na sequência da avaliação de desempenho.

| <b>Plano de avaliação de desempenho e medidas destinadas à correção dos resultados menos positivos.</b> |                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pontuação</b>                                                                                        | <b>Descritor</b>                                                                                                                                                                                                                        |
| 1                                                                                                       | Plano de avaliação de desempenho insípido/insuficiente e com inadequada definição das medidas destinadas a recuperar resultados menos positivos.                                                                                        |
| 2                                                                                                       | Plano de avaliação de desempenho suficiente e com inadequada definição das medidas destinadas a recuperar resultados menos positivos.                                                                                                   |
| 3                                                                                                       | Plano de avaliação do desempenho com indicadores quantitativos, estabelecendo-se 1 (uma) medida de correção dos técnicos abaixo da média de desempenho.                                                                                 |
| 5                                                                                                       | Plano de avaliação do desempenho com indicadores quantitativos, estabelecendo-se mais do que 1 (uma) medida de correção dos técnicos abaixo da média de desempenho.                                                                     |
| 6                                                                                                       | Plano de avaliação do desempenho com indicadores quantitativos e qualitativos, estabelecendo-se 1 (uma) medida de correção dos técnicos abaixo da média de desempenho.                                                                  |
| 7                                                                                                       | Plano de avaliação do desempenho com indicadores quantitativos e qualitativos, estabelecendo-se 2 (duas) medidas quantitativas de correção dos técnicos abaixo da média de desempenho.                                                  |
| 8                                                                                                       | Plano de avaliação do desempenho com indicadores quantitativos e qualitativos, estabelecendo-se mais que 2 (duas) medidas quantitativas e 1 (uma) qualitativa de correção dos técnicos abaixo da média de desempenho.                   |
| 10                                                                                                      | Plano de avaliação do desempenho com indicadores quantitativos e qualitativos, estabelecendo-se mais que 2 (duas) medidas quantitativas e 2 (duas) ou mais medidas qualitativas de correção dos técnicos abaixo da média de desempenho. |

## **ANEXO VII**

(a que se refere o n.º 2 do artigo 17.º do Programa do Concurso)

### **MODELO DE GUIA DE DEPÓSITO BANCÁRIO**

Euros \_\_\_\_\_ €

Vai \_\_\_\_\_ (nome do adjudicatário), com sede em \_\_\_\_\_ (morada), depositar na \_\_\_\_\_ (sede, filial, agência ou delegação) do Banco \_\_\_\_\_ a quantia de \_\_\_\_\_ (por algarismos e por extenso) em dinheiro/em títulos \_\_\_\_\_ (eliminar o que não interessar), como caução exigida para \_\_\_\_\_ (identificação do procedimento), nos termos dos n.ºs 3 e 4 do artigo 90.º do Código dos Contratos Públicos. Este depósito, sem reservas, fica à ordem de \_\_\_\_\_ (entidade adjudicante), a quem deve ser remetido o respetivo conhecimento.

[Data e assinatura do(s) representante(s) legal(ais)]

### **Modelo de Garantia Bancária/Seguro Caução**

Garantia bancária/seguro de caução n.º \_\_\_\_\_

Em nome e a pedido de \_\_\_\_\_ (*adjudicatário*), vem o(a) \_\_\_\_\_ (*instituição garante*), pelo presente documento, prestar, a favor da EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A., uma garantia bancária à primeira solicitação/seguro-caução (*eliminar o que não interessar*), até ao montante de \_\_\_\_\_ (*por algarismos e por extenso*), destinada(o) a caucionar o integral cumprimento das obrigações assumidas pelo(s) garantido(s) no âmbito do Concurso Público destinado à celebração do Contrato de “Aquisição de Serviços de Atendimento Presencial para a Loja do Cidadão das Laranjeiras e de Atendimento Telefónico (Contact Center), por lotes” Lote \_\_\_\_\_ (indicar o lote a que respeita) e do respetivo Contrato, nos termos do n.º 2 do art.º 17.º do Programa do Concurso e dos n.ºs 6 e 8 ou 7 e 8 (*eliminar o que não interessar*) do artigo 90.º do Código dos Contratos Públicos.

A presente garantia corresponde a 5 % do preço contratual<sup>7</sup> e funciona como se estivesse constituída em moeda corrente, responsabilizando-se o garante, sem quaisquer reservas, por fazer a entrega de toda e qualquer importância, até ao limite da garantia, logo que interpelado por simples notificação escrita por parte da entidade beneficiária.

Fica bem assente que o banco/companhia de seguros (*eliminar o que não interessar*) garante, no caso de vir a ser chamado(a) a honrar a presente garantia, não poderá tomar em consideração quaisquer objeções do(s) garantido(s), sendo-lhe igualmente vedado opor à entidade beneficiária quaisquer reservas ou meios de defesa de que o garantido se possa valer face ao garante.

A presente garantia permanece válida e eficaz desde a data de celebração do contrato até à conclusão de todos os serviços objeto do contrato, não podendo ser anulada ou alterada sem que tenha decorrido o referido prazo e independentemente da liquidação de quaisquer prémios que sejam devidos.

[Data e assinatura do(s) representante(s) legal(ais)]

---

<sup>7</sup> Para o período inicial de duração do contrato