



**CONCURSO PÚBLICO N.º 40/20/DCP/DPCD_ECF/ SERVIÇOS DE CONCEÇÃO DE PROGRAMAS
FORMATIVOS DINAMIZAÇÃO DE FORMAÇÃO DA ACADEMIA AMA**

Caderno de Encargos





cláusulas jurídicas	3
<i>Cláusula 1.ª Objeto</i>	3
<i>Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços</i>	3
<i>Cláusula 3.ª Duração</i>	3
<i>Cláusula 4.ª Preço base</i>	3
<i>Cláusula 5.ª Condições de pagamento</i>	4
<i>Cláusula 6.ª Propriedade intelectual</i>	5
<i>Cláusula 7.ª Sigilo</i>	5
<i>Cláusula 8.ª Proteção de dados</i>	6
<i>Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação</i>	7
<i>Cláusula 10.ª Comunicações e notificações</i>	7
<i>Cláusula 11.ª Penalidades contratuais</i>	8
<i>Cláusula 12.ª Foro competente</i>	8
<i>Cláusula 13.ª Legislação aplicável</i>	8
Cláusulas Técnicas	10
<i>Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato</i>	10
<i>Cláusula 15.ª Recursos humanos a afetar aos serviços</i>	13
<i>Cláusula 16.ª Substituição das equipas</i>	16
<i>Cláusula 17.ª Níveis de serviço</i>	17
<i>Cláusula 18.ª Formação</i>	17
<i>Cláusula 19.ª Entregáveis e documentação</i>	17
<i>Cláusula 20.ª Gestor do Contrato</i>	18
<i>Cláusula 21.ª Equipamentos e Sistemas de Informação</i>	19
ANEXO I	20
ENQUADRAMENTO DO CONTRATO	20





CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por “AMA”), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de uma bolsa de horas para a prestação de serviços de conceção de programas formativos, de materiais pedagógicos, revisão de conteúdos e dinamização de formação presencial e eLearning, da formação da Academia AMA para os Trabalhadores AMA, para as Lojas de Cidadão, Espaços Cidadão e para Parceiros da Administração Central e Local, para responder às necessidades de formação em cidadania digital, modernização e simplificação administrativa, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

1. Os serviços técnicos de formação e de formação online serão prestados nas instalações da AMA, sitas na Rua de Santa Marta, n.º 55 – 3.º e/ou na Rua Abranches Ferrão, n.º 10, ambas em Lisboa.
2. Os serviços de dinamização de formação presencial serão prestados em todo o território nacional continental, em datas e salas a indicar pela AMA em sede de execução do contrato.

Cláusula 3.ª

Duração

1. O contrato inicia a sua vigência na data da sua celebração e cessa a 31 de dezembro de 2021, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.
2. O contrato poderá cessar antes da data prevista no número anterior se atingido o preço contratual no nº 1 da cláusula quarta.

Cláusula 4.ª

Preço contratual e Preços base unitários

1. O preço contratual é de 194.500,00€ (cento e noventa e quatro mil e quinhentos euros) a que acresce o IVA à taxa legal em vigor.
2. Os preços base unitários são os seguintes:



- a) O preço base unitário hora dos serviços de conceção de programas formativos, conceção de materiais pedagógicos e revisão de conteúdos é de 20€;
 - b) O preço base unitário hora dos serviços de dinamização da formação presencial é de 50€;
 - c) O preço base unitário dos serviços de dinamização de formação online é de 20€.
3. São excluídas as propostas cujos valores sejam superiores aos preços base indicados no número anterior.
4. Os preços referidos no n.º 1 incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente:
- a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;
 - b) Toda e qualquer despesa com recursos humanos, incluindo despesas de formação;
 - c) Todos os encargos decorrentes de implementações, de qualquer ordem, com vista ao cumprimento dos níveis de serviço definidos nas cláusulas técnicas;
 - d) Tradução de documentos;
 - e) Encargos com equipamento informático;
 - f) Encargos com telecomunicações;
 - g) Seguro de acidentes de trabalho.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada mensalmente de acordo com o número de horas efetivamente prestadas no mês anterior, até atingir o preço contratual de 194.500,00 indicado no n.º 1 da cláusula 4.ª.
2. As faturas devem ser emitidas até ao 8.º dia do mês seguinte, devendo ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência (relatório detalhado do número de horas consumido por tipo de serviço prestado, bem como as atividades nas quais foram utilizadas essas mesmas horas, de acordo com os relatórios referidos no ponto 3 da cláusula 14ª).
3. O pagamento será efetuado no prazo de 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
4. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato, bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.
5. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.
6. As faturas poderão revestir a forma eletrónica, caso em que deverão ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o endereço fornecedores@ama.pt.
7. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente



caderno de encargos.

8. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
9. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª

Propriedade intelectual

1. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. O cocontratante obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para a AMA incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, incluindo os previstos no n.º 4 do artigo 14.º e 49.º, ambos do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos, produtos dele resultantes nomeadamente, documentação e elementos afins, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias.
3. O cocontratante entregará à AMA no termo do contrato toda a documentação e desenvolvimento, relativo aos trabalhos desenvolvidos, que serão propriedade da AMA.
4. A AMA poderá transformar e reproduzir todos os documentos e conteúdos desenvolvidos, bem como proceder à sua distribuição, onerosa ou gratuita, de forma inteiramente livre.
5. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e





qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.

5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.
6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
 - a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
 - b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
 - e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
 - f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
 - g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;



- h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado.
2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.
 3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
 4. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
 5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.
 6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
 7. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

1. O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem autorização prévia da AMA.
2. Nos casos de subcontratação, o cocontratante permanece integralmente responsável perante o contraente público pelo exato e pontual cumprimento de todas as obrigações contratuais.
3. A subcontratação de prestações contratuais que envolvam o tratamento de dados pessoais carece de autorização prévia da AMA que deverá ser realizada nos termos legalmente previstos para o efeito.
4. O cocontratante é responsável pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da execução do contrato, mesmo que seja realizado por subcontratado.

Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de se acordarem outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas para o domicílio ou sede contratual de cada uma nos termos previstos no contrato.



2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pela indisponibilidade de algum dos recursos propostos nos termos previstos no n.º 1, n.º 2 e n.º 3 da cláusula 15.ª, até 100€ por dia, por recurso;
 - b) Pelo incumprimento do prazo para substituição ou reforço dos recursos conforme previsto no n.º 2 e no n.º 3 da cláusula 16.ª, até 100€ por dia de atraso, por recurso;
 - c) Pelo incumprimento de qualquer das obrigações previstas na cláusula 14.ª e/ou da entrega da documentação prevista na cláusula 19.ª, até 2,5% do valor a pagar no mês em que se verifica o incumprimento;
 - d) Pela não comparência em reuniões de coordenação com os representantes da AMA, nos termos previstos no n.º 1 da cláusula 17.ª, até 250€.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.
6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

Foro competente

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

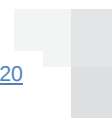
Cláusula 13.ª





Legislação aplicável

Em tudo o omissso neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.





CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 14.^a

Descrição técnica do contrato

1. O contrato a celebrar tem como objeto os seguintes serviços:
 - a) Serviços técnicos de conceção de programas formativos e conceção de materiais pedagógicos para diversos regimes de formação (e.g. presencial, *eLearning*, *blended-learning*, *microlearning*, *gamification*, formação *on-the-job* e autoformação) e revisão técnica e pedagógica de conteúdos pedagógicos;
 - b) Serviços técnicos de dinamização de formação presencial para Espaços Cidadão, Lojas de Cidadão, para os Organismos da Administração Central e Local e, ainda, para Associações Empresariais e Empresas, no âmbito dos temas da modernização e simplificação administrativa, como sejam os serviços públicos digitais, e no âmbito de várias áreas temáticas como sejam, por exemplo, o Atendimento ao Público, Cidadania Digital, Liderança e Estratégia, Tecnologias de Informação e Comunicação e Desenvolvimento Pessoal;
 - c) Serviços técnicos de dinamização de formação via *eLearning* para Espaços Cidadão, Lojas de Cidadão, para os Organismos da Administração Central e Local e, ainda, para Associações Empresariais e Empresas, no âmbito dos temas da modernização e simplificação administrativa, como sejam os serviços públicos digitais, e no âmbito de várias áreas temáticas expostas no ponto anterior.
2. O contrato a celebrar integra uma bolsa de horas no âmbito da prestação de serviços de conceção de programas formativos, materiais pedagógicos e revisão de conteúdos pedagógicos; da prestação de serviços de dinamização de formação presencial em todo o território nacional continental; e, ainda, da prestação de serviços de dinamização de formação via *eLearning*.
3. O Contrato a celebrar tem como objeto os seguintes serviços:
 - a) No âmbito da bolsa de horas de serviços de conceção de programas formativos, materiais pedagógicos e revisão de conteúdos pedagógicos:
 - i. Ao nível da conceção de programas formativos, os serviços são:
 1. Definir os perfis de competências de entrada e de saída de cada curso de formação a conceber;
 2. Formulação dos objetivos pedagógicos de cada curso;
 3. Pesquisa/benchmarking de novas soluções e temas de formação;
 4. Entrevistas a potenciais formandos para melhor conhecimento do grupo-alvo;
 5. Identificação e estruturação dos conteúdos de cada curso;
 6. Determinação das modalidades de formação mais adequadas aos objetivos e públicos-alvo de cada curso;
 7. Determinação dos tipos de avaliação (formativa, sumativa, de satisfação, de impacto)





8. Determinação dos recursos (tempo, recursos humanos, recursos técnicos, recursos materiais, recursos financeiros);
 9. Testar as soluções formativas junto de *focus-groups* e grupos de formandos piloto e proceder às devidas alterações/melhorias antes da promoção dos mesmos;
 10. Preparar, formar e acompanhar os Formadores de cada curso para a melhor dinamização dos mesmos;
 11. Proceder às devidas adaptações/melhorias dos cursos sempre que necessário.
- ii. Ao nível da conceção dos materiais pedagógicos, os serviços são:
1. Conceção do mapa de conteúdos de cada curso, adaptados a cada público-alvo e a cada metodologia de formação;
 2. Conceção dos *storyboards* dos conteúdos de formação, para a respetiva conversão multimédia, sobre as mais diversas áreas temáticas da Academia AMA;
 3. Conceção de *storyboards*/guiões para a elaboração de vídeos pedagógicos, sobre as mais diversas áreas temáticas da Academia AMA;
 4. Conceção dos questionários/testes de avaliação da aprendizagem e dos conhecimentos adquiridos para cada curso;
 5. Conceção dos materiais pedagógicos de apoio à preparação e dinamização da formação (levantamento de perfis de entrada e saída, atividades pedagógicas, recursos de apoio à dinamização da formação, exercícios e modelos de dinamização, experimentação e avaliação/validação das aprendizagens, manuais de apoio aos formandos e formadores);
 6. Teste/experimentação dos conteúdos e materiais pedagógicos junto de grupos-alvo tipo para as devidas alterações/melhorias, antes da sua divulgação/utilização, e avaliação do impacto da formação para as devidas melhorias após as primeiras edições dos cursos;
 7. Preparar, formar e acompanhar os Formadores de cada curso para a melhor dinamização dos mesmos.
- iii. Ao nível da revisão dos conteúdos pedagógicos, os serviços são:
1. Revisão técnica e pedagógica dos mapas de conteúdos e materiais pedagógicos feitos por toda a Equipa da Academia AMA, em diversos formatos, incluindo o formato multimédia para formação via eLearning;
 2. Validação final dos conteúdos e materiais pedagógicos antes da sua submissão para conceção final, de acordo com os princípios pedagógicos da Academia AMA e tendo em consideração os vários tipos de metodologias de formação e públicos-alvo.





3. Revisão dos questionários de avaliação de conhecimentos tendo em consideração os conteúdos programáticos e os conteúdos técnicos aprovados para cada curso;
4. Atenção contínua às alterações da legislação, serviços, procedimentos e outros conteúdos base dos cursos de formação para a devida revisão e atualização atempada dos conteúdos pedagógicos, mesmo quando os cursos já estão a decorrer.

IV – Esta bolsa de horas inclui ainda os seguintes serviços:

1. Dinamização de sessões generativas e de design thinking, nas instalações da AMA, sitas em Santa Marta e nas Laranjeiras, para construção de novas soluções formativas, com a participação de grupos representativos dos beneficiários finais;

2. Dinamização de sessões de simulação, junto de grupos representativos dos destinatários das várias iniciativas de formação, para teste da adequação e qualidade dos programas e materiais pedagógicos concebidos;

3. Dinamização de ações de formação presencial, no concelho de Lisboa, no âmbito dos temas da modernização e simplificação administrativa, como sejam os serviços públicos digitais, e no âmbito de várias áreas temáticas como sejam, por exemplo, o Atendimento ao Público, Cidadania Digital, Liderança e Estratégia, Tecnologias de Informação e Comunicação e Desenvolvimento Pessoal;

4. Dinamização de ações de formação via eLearning, sobre os mesmos temas indicados no ponto anterior, para os diversos públicos da AMA, através da plataforma de aprendizagem da Academia AMA.

5. Realização dos dossiers técnico-pedagógicos dos cursos e ações dinamizadas, elaboração dos respetivos relatórios de formação e sua inclusão na plataforma de gestão da formação da Academia AMA.

b) No âmbito da bolsa de horas de serviços de dinamização de formação presencial:

- i. Atribuição de um formador, ou mais, de acordo com as necessidades, para cada ação de formação, com as competências necessárias ao desenvolvimento das metodologias e temas dos respetivos cursos;
- ii. Realização das ações de formação nos locais, datas e prazos a definir pela AMA, de norte a sul do país, de acordo com os princípios e orientações da AMA;
- iii. Preparação da documentação de apoio aos formandos e formadores por ação de formação, de acordo com o KIT a disponibilizar pela AMA (ex: folhas de sumários e presenças, registo de horas, diagnóstico inicial de competências, questionários de satisfação, entre outros);
- iv. Avaliação da aprendizagem dos formandos, sempre que aplicável;
- v. Recolha e entrega dos materiais pedagógicos de cada ação de formação, devendo ser entregues à AMA, em formato digital, até 2 dias após o término de cada ação de formação e em formato papel até 6 dias úteis;





- vi. Relatórios dos cursos/ações dinamizados e relatórios mensais do trabalho realizado, de acordo com indicadores a definir pela AMA, até 6 dias úteis do mês seguinte;
- vii. Sugestão/propostas de alteração, sempre que pertinente, para a melhoria de próximas ações de formação.

c) No âmbito da bolsa de horas de serviços de dinamização de formação via eLearning:

- i. Atribuição de um formador, ou mais, de acordo com as necessidades, para cada ação de formação eLearning, com as competências necessárias ao desenvolvimento das estratégias de formação e temas dos respetivos cursos;
- ii. Dinamização das ações de formação online nas datas e prazos a definir pela AMA, para diversos públicos-alvo, homogéneos ou não;
- iii. Acompanhamento contínuo dos formandos online e garantia de resposta num prazo máximo de 24h, nos dias úteis;
- iv. Atenção contínua aos possíveis problemas técnicos que possam surgir na plataforma de aprendizagem e aviso imediato à equipa técnica da Academia AMA;
- v. Preparação da documentação de apoio aos formandos e formadores por ação de formação, de acordo com o KIT a disponibilizar pela AMA (ex: exercícios/atividades, documentos, exemplos);
- vi. Garantia de uma participação mínima de 60% em cada ação de formação, promovendo o envolvimento e acompanhamento que seja necessário para tal;
- vii. Avaliação da aprendizagem dos formandos, sempre que aplicável;
- viii. Relatórios dos cursos/ações dinamizados e relatórios mensais do trabalho realizado, de acordo com indicadores a definir pela AMA, até 6 dias úteis do mês seguinte;
- ix. Sugestão/propostas de alteração, sempre que pertinente, para a melhoria de próximas ações de formação.

4. O enquadramento do contrato a celebrar constitui o anexo I ao presente caderno de encargos.

Cláusula 15.ª

Recursos humanos a afetar aos serviços

1. O cocontratante deverá afetar inicialmente uma equipa de 3 Técnicos de Formação em regime de horário completo (7horas/dia), podendo ser solicitados mais Técnicos de Formação ao longo do projeto, com os mesmos perfis, conforme as necessidades. Estes Técnicos de Formação devem exercer as atividades de conceção de programas formativos, conceção de materiais pedagógicos e revisão de conteúdos bem como dinamizar formação presencial e via eLearning.



2. O cocontratante deve garantir a disponibilidade de uma Bolsa de 10 Formadores, no mínimo, com os requisitos e competências necessárias para dinamização de formação presencial e eLearning, em qualquer data e em qualquer local de Portugal continental, de acordo com diferentes durações dos cursos, sendo que todas estas especificações serão definidas ao longo do projeto.
3. O cocontratante deverá disponibilizar recursos com os perfis abaixo indicados, com os seguintes requisitos para execução do contrato:

Tipo de Perfil	Nº Recursos no início do contrato
Técnico de Formação	3
Formador Profissional	10

Descrição dos perfis:

Perfil	Técnico de Formação
Requisitos Mínimos obrigatórios	1. Licenciatura, ou superior, por exemplo, nas áreas sociais, gestão, económicas, tecnológicas ou equivalentes, como sejam das ciências de educação ou das ciências informáticas. 2. Experiência comprovada na coordenação de formação presencial para adultos nos últimos 5 anos. 3. Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) de Formador.
Requisitos preferenciais	1. Experiência comprovada na coordenação de formação presencial de funcionários do sector público nos últimos 5 anos. 2. Experiência comprovada na conceção de programas e materiais de formação para formação de funcionários do sector público, nos últimos 5 anos, em duas ou mais das seguintes áreas de formação: Atendimento ao Público, Cidadania Digital, Desenvolvimento Pessoal, Liderança e Estratégia, Serviços Públicos Digitais, idiomas. 3. Experiência comprovada na conceção de programas e materiais pedagógicos para formação de adultos, nos últimos 2 anos, em pelo menos um dos seguintes regimes de formação: formação <i>on-the-job</i>, e-learning, microlearning, social learning, serious games (gamification), autoformação. 4. Experiência comprovada na utilização de pelo menos 1 ferramenta de conceção de conteúdos pedagógicos (ex: Adobe Captivate, Camtasia, Articulate Storyline, entre outros). 5. Formação específica comprovada na área dos serviços públicos online, de um mínimo de 25h, e/ou ter ministrado pelo menos 35h de formação sobre serviços públicos online nos últimos 2 anos.

Perfil	Formador Profissional
Requisitos	1. Licenciatura, ou superior, por exemplo, nas áreas sociais, gestão, económicas, tecnológicas

Mínimos obrigatórios	ou equivalentes, como sejam das ciências de educação ou das ciências informáticas. - Experiência comprovada a ministrar formação presencial para adultos do sector público, nos últimos 5 anos, em duas ou mais das seguintes áreas de formação: Atendimento ao Público, Cidadania Digital, Desenvolvimento Pessoal, Liderança e Estratégia, Serviços Públicos Digitais. - Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) de Formador.
Requisitos preferenciais	- Formação específica comprovada na área dos serviços públicos digitais (mínimo 45h). - Experiência comprovada em ministrar formação presencial sobre serviços públicos online nos últimos 5 anos (mínimo de 35h). - Experiência comprovada, nos últimos 5 anos, em ministrar formação de adultos do sector privado em duas ou mais das seguintes áreas: Atendimento ao Público, Cidadania Digital, Desenvolvimento Pessoal, Liderança e Estratégia, Serviços Públicos Digitais. - Experiência comprovada nos últimos 5 anos na conceção de conteúdos pedagógicos para formação presencial de adultos do sector público. - Experiência comprovada na dinamização de formação presencial com recurso a metodologias ativas e inovadoras como sejam: metodologias mistas, simulações, experimentação, design thinking, serious games.

- Os recursos a disponibilizar pelo cocontratante devem ainda ter as seguintes capacidades para melhor responderem aos desafios do projeto:
 - Conhecimentos intermédios ou avançados do Microsoft Office, na ótica do utilizador;
 - Capacidade de síntese analítica;
 - Capacidade de organização e gestão do tempo;
 - Excelente capacidade de organização e sentido crítico;
 - Capacidade de expressão oral;
 - Capacidade de expressão escrita em português claro, simples e pedagógico;
 - Capacidade de integração e de trabalho em equipas multidisciplinares;
 - Capacidade de gestão de tarefas e autonomia;
 - Elevado sentido de responsabilidade, iniciativa e dinamismo;
 - Orientação para resultados.
- Os recursos que forem apresentados na proposta deverão ter disponibilidade para iniciar o projeto na AMA no dia seguinte à celebração do contrato, sob pena de serem ativadas penalidades conforme descrito na Cláusula 11.ª.
- O cocontratante deve apresentar uma ficha quadro resumo da equipa com indicação de todos os elementos a afetar ao projeto e as fichas resumo de cada Recurso, com indicação das competências e experiência profissional, com os CV em formato europeu, com um máximo de 2 páginas A4, e com os comprovativos em



anexo de cada requisito obrigatório, sob pena de exclusão da proposta, e de cada requisito preferencial, sob pena não serem considerados na pontuação da adequação dos recursos.

Cláusula 16.ª

Substituição e reforço da equipa

1. Qualquer alteração à composição da equipa indicada em sede de formação do contrato deve ser previamente comunicada à AMA e só será aceite caso reúna os requisitos mínimos exigidos na cláusula anterior, bem como os propostos em sede de propostapodendo, para o efeito, ser solicitada informação e documentação adicional para confirmação dos elementos curriculares apresentados.
2. A substituição referida no número anterior deverá ocorrer da seguinte forma:
 - I. No caso dos elementos com perfil de técnicos de formação:
 - a) O cocontratante deverá, em 5 dias úteis, identificar o seu melhor recurso considerando os requisitos mínimos exigidos e obter a aceitação pela AMA;
 - b) O cocontratante deverá assegurar que nos 5 dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço.
 - II. No caso dos elementos com perfil de formadores profissional:
 - a) O cocontratante deverá indicar o novo formador;
 - b) O cocontratante deverá assegurar a disponibilidade de novo formador até 5 dias úteis após a aceitação da AMA;
 - c) O cocontratante deverá garantir a disponibilidade de um formador extra por ação de formação quando a mesma esteja a decorrer, para que possa substituir o formador em presença, caso se verifique o seu impedimento, até à 1ª hora do dia de formação imediatamente a seguir.
3. O reforço da equipa com mais elementos deverá ocorrer da seguinte forma:
 - a) O cocontratante deverá, em 8 dias úteis, identificar o seu melhor recurso para reforçar a equipa, com um dos 2 perfis indicados na cláusula 15ª, de acordo com as necessidades da AMA, considerando os requisitos mínimos exigidos e obter a aceitação pela AMA;
 - b) O cocontratante deverá assegurar que nos dias 8 dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço.
4. Sempre que se constate a inadequação de algum elemento da equipa, técnicos de formação e formadores, encarregues da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comumente expectável, poderá a AMA exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o





disposto nos números anteriores.

Cláusula 17.ª

Níveis de serviço

1. O cocontratante obriga-se a:
 - a) Cumprir os prazos de entrega dos trabalhos e atividades a acordar mensalmente entre as partes.
 - b) Participar, com uma periodicidade mensal e/ou sempre que solicitado pela AMA, em reuniões de coordenação com os representantes da AMA, das quais deve lavrar ata a aprovar pela AMA.
 - c) Entregar à AMA, mensalmente, um relatório detalhado do número de horas consumidas, bem como a indicação das atividades nas quais foram utilizadas estas mesmas horas.
2. Todos os relatórios, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo cocontratante devem ser integralmente redigidos em português.

Cláusula 18.ª

Formação

1. O cocontratante obriga-se a ministrar sessões de formação aos colaboradores da AMA relativamente aos serviços prestados, em especial no caso de substituição e reforço da equipa.
2. A formação decorrerá nas instalações da AMA, em prazo a acordar entre as partes, e deverá ter a duração suficiente para a garantia de preparação dos colaboradores.
3. O cocontratante não poderá exigir qualquer quantia adicional relacionada com a formação referida nas alíneas anteriores.
4. A AMA, ao longo do projeto, irá igualmente prestar formação gratuita aos elementos do projeto:
 - a) Formação sobre regras base do projeto e sobre os serviços públicos online aos formadores que irão dinamizar formação sobre este tema, podendo esta formação ocorrer até 3 vezes por ano, em formato presencial, em Lisboa, Porto e/ou Coimbra, sendo as deslocações, estadias e ajudas de custo dos formadores a cargo do cocontratante;
 - b) Formação aos recursos humanos do projeto que exercerem funções nas instalações da AMA, integrada na formação obrigatória promovida pela AMA para todos os colaboradores.

Cláusula 19.ª

Entregáveis e documentação

1. O cocontratante deverá apresentar o documento “Conformidade com o RGPD” se acordo com o exposto na Cláusula 8.ª.





2. O trabalho de conceção de programas formativos, conceção de materiais pedagógicos e revisão técnica e pedagógica de conteúdos pedagógicos determina a realização e entrega da seguinte documentação:
- a) Procedimentos/workflows de apoio à realização dos trabalhos para garantia da uniformização e qualidade dos resultados (produtos e serviços de formação);
 - b) Programas de formação dos cursos das diversas áreas temáticas, com indicação dos perfis de competências de entrada e de saída de cada curso, objetivos pedagógicos, identificação e estruturação dos conteúdos, modalidade(s) de formação, tipo(s) e instrumentos de avaliação e recursos necessários;
 - c) Instrumentos/questionários de apoio às entrevistas e aos grupos de trabalho;
 - d) Linhas diretrizes para a coordenação e dinamização da formação de cada curso;
 - e) Manuais de apoio aos formandos e formadores;
 - f) Testes e avaliação da aprendizagem e da satisfação de cada curso;
 - g) Testes/questionários de avaliação da qualidade e pertinência dos programas e cursos de formação e respetivos relatórios com análise quantitativa e qualitativa;
 - h) Dossiers técnico-pedagógicos de cada curso/ação realizada;
 - i) Relatórios de formação de cada curso, com resultados e propostas de melhoria;
 - j) Relatórios mensais das atividades realizadas, com os indicadores de todos os programas de formação e cursos/ações realizadas;
 - k) Atas das reuniões do projeto;
 - l) Relatório final do projeto com todos os resultados obtidos.
3. O trabalho de dinamização de formação presencial e formação via eLearning determina a realização e entrega da seguinte documentação:
- a) Materiais pedagógicos de cada curso/ação de formação;
 - b) Dossiers técnico-Pedagógico de cada curso/ação de formação realizada;
 - c) Lista de participantes das ações de formação e relatórios da participação e avaliação da aprendizagem dos mesmos;
 - d) Questionários de autoavaliação dos formadores;
 - e) Relatórios de formação de cada curso, com resultados e propostas de melhoria;
 - f) Submissão de todos os documentos e evidências na plataforma de gestão da Formação da Academia AMA.

Cláusula 20.ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para





os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.

2. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.

Cláusula 21.ª

Equipamentos e Sistemas de Informação

1. No caso dos Técnicos que vão exercer a sua atividade nas instalações da AMA, a mesma tem a responsabilidade de garantir o espaço físico, os equipamentos e os meios técnicos e tecnológicos necessários ao trabalho diário dos recursos humanos a afetar pelo cocontratante.
2. Relativamente aos sistemas de informação, a AMA assegura uma infraestrutura tecnológica que contempla os requisitos funcionais e de desempenho necessários a um serviço de qualidade, bem como o acesso a outras plataformas da AMA complementares às tarefas previstas no presente caderno de encargos.
3. Caso algum Técnico exerça a atividade nas instalações da cocontratante, a mesma deve garantir as mesmas condições técnicas, a serem indicadas pela AMA, para o correto exercício das suas funções.
4. A cocontratante deve garantir todas as condições informáticas e tecnológicas para os Formadores presenciais e online exercerem a sua atividade dentro dos requisitos e condições definidas pela AMA, para garantia da qualidade do serviço.





ANEXO I

ENQUADRAMENTO DO CONTRATO

Ao abrigo do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de Fevereiro, a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) “(...) tem por missão identificar, desenvolver e avaliar programas, projetos e ações de modernização e de simplificação administrativa e regulatória e promover, coordenar, gerir e avaliar o sistema de distribuição de serviços públicos, no quadro das políticas definidas pelo Governo(...)”.

No sentido de responder a todos estes desafios, a AMA constituiu a designada Academia AMA responsável pelo desenvolvimento de competências profissionais e pessoais dos colaboradores da AMA e pelo desenvolvimento de competências na área dos serviços públicos e cidadania digital dos trabalhadores da Administração Central e Local. Deste modo, a Academia AMA tem apostado em soluções variadas de formação como sejam a formação presencial, a formação eLearning, o blended-learning, a autoformação, o microlearning e as comunidades de prática.

Nos próximos anos prevê-se um acréscimo significativo de necessidades de formação para os profissionais da rede de Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, que já conta, respetivamente, com, à data, 58 Lojas e 631 Espaços, na área dos serviços públicos digitais e sobre temáticas comportamentais e técnicas de apoio às suas funções de Mediadores de Atendimento Digital. Prevê-se também um acréscimo significativo de desenvolvimento de formação para os parceiros da Administração Pública Central e Local, no âmbito da simplificação administrativa, cidadania digital e atendimento ao público.

Para responder a todos estes desafios, a AMA necessita de reforçar a sua Equipa de Competências e Formação com uma prestação de serviços de técnicos experientes na conceção de programas de formação e materiais pedagógicos e na dinamização de formação, das mais diversas modalidades e regimes de formação, como sejam a formação presencial, eLearning, blended-learning, microlearning, social learning, e serious games nas áreas do Atendimento ao Público, Cidadania Digital, Liderança e Estratégia, Desenvolvimento Pessoal, Tecnologias de Informação e Comunicação, Transformação Digital, Design Thinking, entre outras.

A AMA não tem número suficiente de recursos humanos na Equipa de Competências e Formação para fazer face a este volume de trabalho de formação para as Lojas de Cidadão, Espaços Cidadão e para Parceiros da Administração Central e Local para responder às necessidades de formação globais em cidadania digital, modernização e simplificação administrativa.

