CONCURSO PÚBLICO N.º 20/2020/DCPD/ECC/SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TÉCNICO PARA CENTRO DE INFORMAÇÃO E ATENDIMENTO

Caderno de Encargos

cláusulas jurídicas 3
Cláusula 1.ª Objeto 3
Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços 3
Cláusula 3.ª Duração 4
Cláusula 4.ª Preço máximo a pagar e preços base unitários 4
Cláusula 5.ª Condições de pagamento 5
Cláusula 6.ª Propriedade intelectual 5
Cláusula 7.ª Sigilo 6
Cláusula 8.ª Proteção de dados 7
Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação 8
Cláusula 10.ª Comunicações e notificações 9
Cláusula 11.ª Penalidades contratuais 9
Cláusula 12.ª Foro competente 10
Cláusula 13.ª Legislação aplicável 10
Cláusulas Técnicas 11
Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato 11
Cláusula 15.ª Perfil técnico dos recursos a afetar aos serviços 12
Cláusula 16.ª Substituição e/ou reforço das equipas 12
Cláusula 17.ª Níveis de serviço 13
Cláusula 18.ª Formação 13
Cláusula 19.ª Dever de informação 14
Cláusula 20.ª Monitorização do desempenho e avaliação de qualidade 14
Cláusula 21.ª Gestão da qualidade 15
Cláusula 22.ª Gestor do Contrato 15
Cláusula 23.ª Entregáveis 16
Cláusula 24.ª Mecanismos formais de acompanhamento 16
ANEXO I 17
ANEXO II 38

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

1. 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 serviços para atendimento técnico por telefone, email, chat e redes sociais para a operacionalização em regime de bolsa de horas do centro de informação e atendimento, em ambiente de centro de contacto.

2. O centro de contacto tem como função o suporte funcional traduzido em informações e agendamentos dos serviços digitais e presenciais da Administração Pública e outras questões/informações direcionadas para cidadãos, empresários, profissionais, Administração Pública, espaços cidadão e empresa, sistema de apoio à transformação digital da Administração Pública (SAMA), parecer prévio, e Centro de Atendimento Consular para Espanha, Reino Unido, Irlanda, Bélgica, Itália e Luxemburgo bem como outros serviços e/ou áreas que se venham a mostrar necessários no decurso do contrato decorrentes das competências e/ou parcerias da AMA, I.P., nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

Os serviços serão prestados nos seguintes locais do território nacional continental:

a) Os serviços de atendimento para operacionalização do centro de informação e atendimento focado no empresário/profissional e entidades da Administração Local, Espaços Cidadão e Empresa, serão prestados na Loja de Cidadão de Leiria sita no Largo das Forças Armadas, n.º 21, 2400-143 Leiria, na Loja de Cidadão de Viseu sita na Rua Eça de Queirós n.º 8 a 10 | 3500-419 Viseu, ou, se tal se revelar necessário, noutras moradas a indicar pela AMA em sede de execução contratual.

b) Os serviços de atendimento para a operacionalização do centro de atendimento focado no cidadão, SAMA, parecer prévio e centro de atendimento consular para Espanha, Reino Unido, Irlanda, Luxemburgo, Bélgica e Itália serão prestados nas instalações da AMA, na Rua Abranches Ferrão, n.º 10 – 3.º, 1600-001, Lisboa, ou, se tal se revelar necessário, nas instalações de outras entidades em

moradas a indicar pela AMA em sede de execução contratual;

c) Os serviços indicados nas alíneas anteriores poderão ser realizados em regime de teletrabalho, caso se venha a revelar necessário por indicação da AMA em sede de execução contratual.

Cláusula 3.ª

Duração

O contrato inicia-se com a sua celebração e cessa no máximo a 31 de dezembro de 2020 ou antes se esgotado o preço estipulado no n. º 1 da cláusula 4.ª, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Preço máximo a pagar e preços base unitários

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a AMA deve pagar ao cocontratante, os preços/hora constantes da proposta adjudicada multiplicado pelo número de horas efetivamente prestadas, até perfazer o montante máximo de € 863.987,52 (oitocentos e sessenta e três mil, novecentos e oitenta e sete euros e cinquenta e dois cêntimos) a que acresce o IVA à taxa legal em vigor.

2. Os preços base unitários por perfil são seguintes:

a) Preço base/hora do técnico de informação e atendimento: 8,56€;

b) Preço base/hora do técnico de informação e atendimento bilingue: 8,90€;

c) Preço base/hora do supervisor: 10,49€;

d) Preço base/hora do técnico de qualidade de informação: 10,49€;

e) Preço base/hora do técnico de tratamento de informação e dados: 10,49€;

3. Considerando que a presente aquisição é em regime de bolsa de horas, o número de recursos previsto no anexo I **é apenas indicativo**, devendo o cocontratante assegurar o reforço das equipas sempre que tal se revele necessário mediante solicitação da AMA, tendo em conta que cada Recurso deverá trabalhar 8 horas diárias, 40 horas semanais, 5 dias por semana de segunda a sábado.

4. São excluídas as propostas cujo valor seja superior aos preços base unitários indicados no n.º 2.

5. O preço referido no n.º 1 inclui 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) Seguro de acidentes de trabalho.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada mensalmente com base na apresentação de relatórios mensais com número de horas gastas em cada área do Centro de Contacto, bem como dos relatórios com menção aos objetivos de produtividade e qualidade de cada técnico de informação e atendimento e supervisor.
2. O pagamento será efetuado no prazo 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.
3. 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.
4. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.
5. 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.
6. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
7. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
8. 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.
9. Só são efetuados pagamentos após o pagamento pela cocontratante dos emolumentos devidos ao Tribunal de Contas pela concessão do visto, nos termos do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 66/96, de 31 de maio na sua redação atual.

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, relativa aos trabalhos desenvolvidos, que serão propriedade da AMA.
4. A AMA poderá transformar e reproduzir todos os documentos 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. Entende-se por tratamento de dados pessoais, para efeitos do número anterior, qualquer operação, ou conjunto de operações sobre dados pessoais, efetuadas com ou sem meios automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a comunicação por transmissão, por difusão ou por qualquer outra forma de colocação à disposição, com comparação ou interconexão, bem como bloqueio, eliminação ou destruição.
3. Os técnicos de informação e atendimento e os supervisores deverão assinar um termo de confidencialidade no âmbito do tratamento de dados pessoais.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 5 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) Pelo incumprimento dos níveis de serviço, previstos no **anexo I** haverá lugar a uma sanção pecuniária especifica de até 10% (dez por cento) do valor da faturação relativa ao mês em que os níveis de serviço não forem cumpridos;

b) Pela apresentação de recursos que não cumpram os requisitos previstos **no anexo I** das cláusulas técnicas do presente caderno de encargos será aplicada de uma sanção pecuniária no valor de 250 € por recurso e por dia em que se mantenha o incumprimento;

c) Pelo incumprimento dos prazos de substituição/reforço das equipas previsto na cláusula 16.º será aplicada uma penalidade de 250 € por cada dia que se mantenha o incumprimento;

d) Pelo incumprimento nos prazos que vierem a ser acordados para a entrega dos relatórios/entregáveis previstos na cláusula 23.º será aplicada uma penalidade de 250 € por

entregável e dia de incumprimento;

e) Pela não comparência nas reuniões previstas na cláusula 24.ª deve ser aplicada uma sanção pecuniária de 250,00 € por reunião.

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 omisso 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. Ao abrigo do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro na sua redação atual, 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".

2. Na prossecução da missão acima identificada, são atribuições da AMA "gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistemas de balcões multisserviços, integrados e especializados, articulando com os sistemas de atendimento em voz e rede" conforme artigo 3.º n. º 2 alínea b) do Decreto-Lei n. º 43/2012, de 23 de fevereiro. No âmbito da sua estratégia de prestação de serviços multicanal ao cidadão, mediadores, agentes económicos e entidades da administração pública, a AMA para além de disponibilizar uma rede de atendimento presencial, composta por Lojas de Cidadão, Espaços Cidadão, Espaços Empresa, disponibiliza também diferentes números de atendimento telefónico e endereços de correio eletrónico e redes sociais, através dos quais se pode obter informações sobre um conjunto de matérias de natureza diferente.

3. O presente caderno de encargos tem por objeto a aquisição, em regime de bolsa de horas, de serviços de atendimento técnico por telefone, email, chat, vídeo chamada e redes sociais para a operacionalização do centro de informação e atendimento, em ambiente de centro de contacto, para suporte funcional traduzido em informações e agendamentos aos serviços digitais e presenciais da Administração Pública e outras questões, informações direcionados para cidadãos, empresários, profissionais, espaços cidadão e empresa, sistema de apoio à transformação digital da Administração Pública (SAMA), parecer prévio, e Centro de Atendimento Consular para Espanha, Reino Unido, Irlanda, Bélgica, Itália e Luxemburgo bem como outros serviços e/ou áreas que se venham a mostrar necessários no decurso do contrato decorrentes das competências e/ou parcerias da AMA, I.P..

4. A operacionalização do centro de contacto é assegurada tendo em conta o descrito no anexo I ao presente caderno de encargos.

Cláusula 15.ª

Perfil técnico dos recursos a afetar aos serviços

1. O cocontratante deve dispor de uma estrutura de recursos suficientes e adequada de forma a disponibilizar os perfis com os requisitos para a execução do contrato identificados no anexo I, para cumprimento dos níveis de serviço previstos no mesmo anexo.
2. Para efeitos do disposto do número anterior, o cocontratante deve manter um manual atualizado que caracterize o perfil das funções e enquadramento das responsabilidades por grupo profissional.
3. A afetação dos recursos prevista no anexo I é meramente indicativa podendo ser ajustada consoante as necessidades da atividade do centro de informação e atendimento, a pedido da AMA, podendo a equipa ter de ser aumentada/reforçada sempre que tal se justifique.
4. Os recursos que no âmbito da execução do contrato forem solicitados para reforço das equipas existentes devem cumprir os requisitos previstos no anexo I do presente caderno de encargos de acordo com a área para a qual forem chamados.
5. O cocontratante fica responsável, na medida em que lhe cabe a direção do pessoal ao seu serviço, pelo cumprimento de todas as normas aplicáveis em matéria social, laboral e obrigações inerentes à qualidade de entidade empregadora, em especial as impostas quanto à segurança e saúde no trabalho.
6. O cocontratante responde perante a AMA pelos atos ou omissões do seu pessoal, ou de pessoal de qualquer subcontratado, nomeadamente em questões de disciplina, furto ou qualquer facto que coloque em risco os interesses da AMA.
7. O cocontratante obriga-se ao cumprimento integral das regras de aceso às instalações e utilização dos sistemas de informação em vigor na AMA.
8. O cocontratante e todos os recursos que se encontrem ao seu serviço obrigam-se a observar as regras de segurança e de apresentação que, em cada momento, forem estabelecidas pela AMA e comunicadas àquele.
9. A AMA comunicará ao cocontratante quais as normas de identificação do seu pessoal, bem como dos procedimentos adequados para o acesso e circulação deste.

Cláusula 16.ª

Substituição e/ou reforço das equipas

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 exigidos no Anexo I do

presente caderno de encargos, podendo, 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:

a) O cocontratante deverá, em 5 dias úteis, identificar o seu melhor recurso considerando os requisitos 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.

3. Sempre que se constate a inadequação de algum elemento da equipa encarregue da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comummente expectável, poderá a AMA exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

4. Sempre que for solicitado ao cocontratante novos recursos para reforço das equipas existentes, estes devem cumprir os requisitos estipulados no presente caderno de encargos, devendo esse reforço ocorrer no prazo de 5 dias úteis.

Cláusula 17.ª

Níveis de serviço

Os níveis de serviço a cumprir pelo cocontratante, devem obedecer ao constante no anexo I do presente caderno de encargos.

Cláusula 18.ª

Formação

1. O cocontratante deve dispor e executar um plano de formação dos recursos humanos, o qual deve abordar para além do "negócio" do centro de informação e de atendimento AMA, nomeadamente, os seguintes aspetos:

a) Confidencialidade;

b) Técnicas de comunicação, conversação e relacionamento interpessoal;

c) Atendimento de pessoas com necessidades especiais;

d) Formação especifica, de desenvolvimento profissional, orientada para o contexto de serviços público digitais.

2. Os conteúdos para a formação serão fornecidos pela AMA.

3. A formação decorrerá nas instalações da AMA, em prazo a acordar entre as partes, e deverá ter a duração mínima de 40 horas por técnico de informação e atendimento. A formação deve estar documentada para respetiva evidenciação.
4. Os supervisores deverão ter um plano específico de formação que aborde matérias, entre outras, referente a liderança, motivação dos recursos bem como técnicas de gestão que será evidenciado no início do contrato e poderá ser verificada a sua execução a todo o momento, que deverá contemplar as 40 horas semanais.
5. O cocontratante não poderá exigir qualquer quantia adicional relacionada com a formação.

Cláusula 19.ª

Dever de informação

O cocontratante deve prestar à AMA as informações necessárias ao acompanhamento e execução do objeto do contrato, designadamente:

a) Relatórios de atividade semanal e mensal, dos indicadores que constam no anexo II, sem prejuízo de outros elementos previstos no contrato ou que venham a ser necessários em sede de execução de contrato. A forma de apresentação do relatório e os indicadores de monitorização serão indicados pela AMA em sede de execução de contrato.
b) Relatórios mensais referentes à afetação de recursos humanos a cada uma das áreas do centro informação e de atendimento, evidenciando o subtotal gasto por cada uma das áreas.
c) Relatórios mensais de cumprimento ou não cumprimentos dos objetivos de produtividade e qualidade de cada técnico de informação e atendimento e supervisor.

Cláusula 20.ª

Monitorização do desempenho e avaliação de qualidade

1. Cocontratante deve estabelecer um sistema de monitorização do seu próprio desempenho, que obedece aos seguintes princípios:

a) O sistema e as atividades de monitorização têm por objetivo a maximização do desempenho dos técnicos de informação e atendimento, assegurando a prevenção e a deteção de situações de incumprimento e promovendo a sua reparação dentro dos tempos considerados adequados, ou evitando a sua efetiva ocorrência;

b) A monitorização deve incidir, em especial, sobre todos os indicadores dos níveis de serviço estabelecidos no anexo I ou outros que vierem a ser identificados em sede de execução de contrato, tendo em vista o apuramento e registos de falhas de desempenho;

c) As ocorrências detetadas e os resultados das atividades de monitorização devem ser objeto de registo centralizado, ao qual a AMA deverá ter acesso;

d) O sistema de monitorização é, tanto quanto possível, automatizado, implicando a medição e o registo automático dos elementos que permitem verificar o cumprimento dos níveis de serviço.

2. O Cocontratante deve promover mensalmente inquéritos de satisfação, os quais devem refletir o juízo sobre o cumprimento das expectativas de quem procura o centro de informação e atendimento da AMA em relação aos serviços recebidos.

3. Os inquéritos previstos no número anterior devem ser objeto de aprovação pela AMA e responder aos seguintes pressupostos:

a) Os inquéritos devem ser realizados através do canal telefónico;

b) O número de inquéritos por mês nunca deve ser inferior a 400;

c) Dos inquéritos efetuados deve resultar um relatório trimestral escrito em português, do qual constem as conclusões sumárias, resultados principais, resultados detalhados e indicações metodológicas;

4. O Cocontratante, deve apresentar relatório mensal do valor da taxa de rotatividade, e absentismo relativos aos perfis identificados no presente caderno de encargos.

Cláusula 21.ª

Gestão da qualidade

O Cocontratante, no exercício das suas atividades, obriga-se a estabelecer um sistema de gestão da qualidade, no âmbito do que é exigido pela ISO 9001 (2015).

Cláusula 22.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 23.ª

Entregáveis

O Cocontratante obriga-se a entregar em sede de execução de contrato o seguinte:

a) Manual atualizado que caracterize o perfil das funções e enquadramento das responsabilidades por grupo profissional, a entregar no início da execução do contrato.

b) Mapa de objetivos de produtividade e qualidade, a entregar no início da execução do contrato.

c) Plano específico de formação para técnico de informação e atendimento e supervisores, a entregar no início da execução do contrato.

d) Relatório trimestral dos inquéritos efetuados, escrito em português, do qual constem as conclusões sumárias, resultados principais, resultados detalhados e indicações metodológicas;

e) Relatório mensal do valor da taxa de rotatividade e absentismo dos técnicos de informação e atendimento e supervisores.

f) Relatórios de atividade semanal e mensal, dos indicadores que constam no anexo II, sem prejuízo de outros elementos previstos no contrato ou que venham a ser necessários em sede de execução de contrato. A forma de apresentação do relatório e os indicadores de monitorização serão indicados pela AMA em sede de execução de contrato.

g) Relatórios mensais referentes à afetação de recursos humanos a cada uma das áreas do centro informação e de atendimento, evidenciando o subtotal gasto por cada uma das áreas.

h) Relatórios mensais de cumprimento ou não cumprimentos dos objetivos de produtividade e qualidade de cada técnico de informação e atendimento e supervisor.

Cláusula 24.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

O Cocontratante obriga-se a reunir mensalmente com a equipa da AMA para análise dos indicadores e propostas de eventuais melhorias a implementar.

ANEXO I

O Cocontratante obriga-se a estabelecer mecanismos e indicadores que suportem adequadamente o planeamento e gestão de recursos humanos afetos ao Centro de Informação e Atendimento da AMA, permitindo, designadamente, prever necessidades de adequação face à evolução do mesmo seja por motivos pontuais, sazonais ou estruturais, podendo ser necessário a transição de recursos humanos entre as áreas de atendimento e reforço das mesmas.

No âmbito do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos o Cocontratante deve garantir que a taxa de rotatividade é inferior a 10%.

Requisitos dos Perfis Técnicos:

Técnicos de informação e atendimento:

- ter o 12.º ano de escolaridade;
- ter cartão de cidadão e códigos de autenticação ativos e Chave Móvel Digital do estado "ativa";
- ter experiência mínima de três anos em atendimento de centro de contacto;
- ter experiência informática na ótica do utilizador;
- conhecer e saber utilizar plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico e por email;
- conhecer e saber utilizar app, em particular as disponibilizadas pelas entidades públicas;
- facilidade na utilização de plataformas digitais;
- dominar (ler e escrever corretamente) a língua portuguesa;
- conhecer os serviços da administração pública;

- facilidade de integração e trabalho em equipa;
- ser assertivo;
- fluência escrita e oral na língua inglesa;

No arranque da operação serão necessários para garantir os níveis de atendimento descritos no quadro infra, **37 técnicos de informação e atendimento**, a distribuir pela AMA consoante as necessidades de cada uma das linhas. O número agora indicado poderá variar ao longo do contrato devendo o cocontratante estar preparado para assegurar o reforço das equipas sempre que tal se revele necessário.

Técnicos de informação e atendimento bilingue:

- ter o 12.º ano de escolaridade;
- ter experiência mínima de três anos em atendimento de centro de contacto;
- ter experiência informática na ótica do utilizador;
- conhecer e saber utilizar plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico e por email;
- conhecer e saber utilizar app, em particular as disponibilizadas pelas entidades públicas;
- facilidade na utilização de plataformas digitais;
- Ter o domínio oral e escrito de um dos seguintes conjuntos de línguas:
    - português e espanhol;
    - português e inglês;
    - português e francês;

- conhecer os serviços da administração pública.
- facilidade de integração e trabalho em equipa;
- ser assertivo;

No arranque da operação serão necessários, para garantir os níveis de atendimento descritos no quadro infra, **48 técnicos de informação e atendimento bilingue**, a distribuir pela AMA consoante as necessidades de cada uma das linhas. O número agora indicado poderá variar ao longo do contrato devendo o cocontratante estar preparado para assegurar o reforço das equipas sempre que tal se revele necessário.

Supervisor:

- ter 12.º ano de escolaridade;
- ter cartão de cidadão e códigos de autenticação ativos e Chave Móvel Digital do estado "ativa";
- conhecer e saber utilizar plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico e por email, com experiência mínima de um ano;
- conhecer e saber utilizar app, em particular as disponibilizadas pelas entidades públicas;
- facilidade na utilização de plataformas digitais;
- dominar (ler e escrever corretamente) a língua portuguesa;
- conhecer os serviços da administração pública.
- facilidade de integração e trabalho em equipa;
- ser assertivo;
- experiência de coordenação e gestão de equipas com o mínimo de 3 anos;

- Ter o domínio oral e escrito de um dos seguintes conjuntos de línguas:
    - Português e espanhol;
    - Português e inglês;
    - Português e francês;

No arranque da operação serão necessários, para garantir os níveis de atendimento descrito no quadro infra, **5 supervisores**, a distribuir pela AMA consoante as necessidades de cada uma das linhas. O número agora indicado poderá variar ao longo do contrato devendo o cocontratante estar preparado para assegurar o reforço das equipas sempre que tal se revele necessário.

Técnico de gestão da qualidade do atendimento com as seguintes funções:

- Gestão de qualidade transversal do atendimento em articulação com supervisores e equipa interna do Centro de Contacto da AMA;
- Calibração das monitorias;
- Acompanhamento do modelo de incentivos qualitativos e quantitativos implementado pelo prestador;
- Apoio à equipa interna da AMA, realizando trabalhos no âmbito do centro de contacto a pedido desta.
    - Perfil:
        - ter mestrado, preferencialmente, na área das relações internacionais;
        - conhecer e saber utilizar plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico e por email;
        - conhecer e saber utilizar app, em particular as disponibilizadas pelas entidades públicas;
        - facilidade na utilização de plataformas digitais;
        - dominar (ler e escrever corretamente) a língua portuguesa, espanhola, inglesa e francesa;

- conhecer os serviços da administração pública.
- facilidade de integração e trabalho em equipa;
- ser assertivo;

No arranque da operação serão necessários, para garantir os níveis de atendimento descrito no quadro infra, **1 técnico de gestão da qualidade do atendimento** a distribuir pela AMA consoante as necessidades de cada uma das linhas. O número agora indicado poderá variar ao longo do contrato devendo o cocontratante estar preparado para assegurar o reforço das equipas sempre que tal se revele necessário.

Técnico de gestão de informação:

Tendo como função principal o tratamento de informação e monitorização da atividade das linhas a considerar pela AMA.

- Perfil:
  - Ter mestrado numa área de formação relevante em gestão de informação, preferencialmente, engenharia, matemática, estatística;
  - ter cartão de cidadão e códigos de autenticação ativos e Chave Móvel Digital do estado "ativa";
  - dominar utilização de plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico e por email;
  - conhecer e saber utilizar app, em particular as disponibilizadas pelas entidades públicas;
  - facilidade na utilização de plataformas digitais;
  - dominar ferramentas: Excel avançado, SQL, Access, MATLAB, JAVA, Phyton.

No arranque da operação serão necessários, para garantir os níveis de atendimento descrito no quadro infra, **1 técnico de gestão de informação** a distribuir pela AMA consoante as necessidades de cada uma das linhas. O número agora indicado poderá variar ao longo do contrato devendo o cocontratante estar preparado para assegurar o reforço das equipas sempre

que tal se revele necessário.

Área de operacionalização do Centro de Atendimento AMA	Descrição técnica de intervenção (indicativa, podendo o âmbito ser alargado/alterado)	Horário de atendimento	Média de atendimento mensal (telefone e email)	Níveis de serviço
Cidadão	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento ao cidadão para: **1.** Esclarecimento de questões sobre: **1.1.** Serviços, locais, horários de funcionamento e senhas das Lojas e Espaços Cidadão; **1.2.** Autenticação com Cartão de Cidadão e Chave Móvel Digital (CMD); **1.3.** Informações e serviços do ePortugal; **2.** Encaminhamento de questões colocadas pelos cidadãos cuja competência não seja da AMA para a entidade competente; **3.** Realização de serviços, com recurso à autenticação com CMD, através do canal de atendimento telefone;	Linha de atendimento telefónico: 300003990 Email: info.cidadao@ama.pt; Dias úteis das 9h às 18h e sábados das 9h às 15h30	25.000 Chamadas 7.000 emails	✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas até 30 segundos de espera, incluindo IVR; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas pelo operador até 30 segundos de espera; ✓ O tempo médio de atendimento das chamadas atendidas não deve exceder três minutos. Não inclui tempo de toque, navegação de IVR, espera ou wrap. Inclui tempo de colocação em espera; ✓ Taxa de colocação em espera não pode ser superior a 40%; ✓ Devem ser efetuadas 90% de chamadas de retorno no próprio dia; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser resolvidas no 1.º contacto efetuado pelo cidadão;

				✓ Pelo menos 90% dos emails devem ser tratados no 1.º dia útil à sua entrada; ✓ No âmbito do inquérito efetuado ao cidadão 90% das respostas devem considerar o seu assunto resolvido e satisfatório.
Área de operacionalização do Centro de Atendimento AMA	**Descrição técnica de intervenção (indicativa, podendo o âmbito ser alargado/alterado)**	**Horário de atendimento**	**Média de atendimento mensal (telefone e email)**	**Níveis de serviço**
Espaço Cidadão	Esta área do Centro de Atendimento assegura o suporte, aos mediadores de atendimento digital assistido dos Espaços Cidadão, que consiste no auxílio ao cidadão no acesso e interação com os portais e sítios na internet da Administração Pública, prestado por um trabalhador de uma entidade parceira devidamente credenciada pela AMA, I. P., exercendo um papel pedagógico na promoção da literacia digital dos cidadãos em matéria de utilização dos serviços digitalizados da	Linhas de atendimento telefónico: 300003991; 300003995. Email: suporte_ec@ama.pt; autenticacao@ama.pt; Dias úteis das 9h às 17h e sábados das 9h às 13h00	1.689 Chamadas 2.065 emails	✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas até 30 segundos de espera, incluindo IVR; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas pelo operador até 30 segundos de espera; ✓ O tempo médio de atendimento das chamadas atendidas não deve exceder quatro minutos. Não inclui tempo de toque, navegação de IVR, espera ou wrap. Inclui tempo de colocação em espera; ✓ Taxa de colocação em espera não pode ser superior a 40%;

	Administração Pública, em particular das seguintes entidades que constam atualmente da rede de Espaços Cidadão: **a.** ACP – Automóvel Club de Portugal; **b.** ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho; **c.** ADSE - Direcção-Geral de Proteção Social aos Funcionários e Agentes da Administração Pública; **d.** AMA – Agência para a Modernização Administrativa; **e.** AT- Autoridade Tributária; **f.** CGA – Caixa Geral de Aposentações; **g.** CNP – Centro Nacional de Pensões; **h.** DGAJ – Direcção-Geral da Administração de Justiça; **i.** DGC – Direcção-Geral do Consumidor; **j.** DGLAB – Direcção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas; **k.** IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional; **l.** IGAC – inspeção-geral das Atividades			✓ Devem ser efetuadas 90% de chamadas de retorno no próprio dia; ✓ Pelo menos 90% das chamadas devem ser resolvidas no 1.º contacto efetuado pelo mediador. ✓ Pelo menos 90% dos emails devem ser tratados no 1.º dia útil à sua entrada. ✓ No âmbito do inquérito efetuado 90% das respostas devem considerar o seu assunto resolvido e satisfatório.

	Culturais; **m.** IHRU – Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana; **n.** IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes; **o.** ISS – Instituto da Segurança Social; **p.** SCC – Serviços Casa do Cidadão; **q.** SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras; r. SPMS – Serviços Partilhados do Ministério de Saúde. ✓ Esta linha assegura ainda o atendimento aos Balcões RENTEV e Conservatórias no âmbito de pedidos de CMD.			
Área de operacionalização do Centro de Atendimento AMA	**Descrição técnica de intervenção (indicativa, podendo o âmbito ser alargado/alterado)**	**Horário de atendimento**	**Média de atendimento mensal (telefone e**	**Níveis de serviço**

			email)	
Espaço Empresa	Esta área do Centro de Contacto assegura o suporte, aos agentes económicos, autarquias locais e aos mediadores de atendimento digital assistido dos Espaços Empresa às matérias disponibilizadas na área do Espaço Empresa do ePortugal.	Linhas de atendimento telefónico: 300003980; 300003982 300003992 email: info.empresa@ama.pt; suporte_ee@ama.pt; *espacoempresa.suporte@espacoempresa.pt; servicos.portais@ama.pt Dias úteis das 10h às 13h e das 14h às 17h	12.500 Chamadas 2.100 emails	✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas até 30 segundos de espera, incluindo IVR; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas pelo operador até 30 segundos de espera; ✓ O tempo médio de atendimento das chamadas atendidas não deve exceder seis minutos. Não inclui tempo de toque, navegação de IVR, espera ou wrap. Inclui tempo de colocação em espera; ✓ Taxa de colocação em espera não pode ser superior a 40%; ✓ Devem ser efetuadas 80% de chamadas de retorno no próprio dia; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser resolvidas no 1.º contacto efetuado pelo cidadão. ✓ Pelo menos 90% dos emails devem ser tratados no 1.º dia útil à sua entrada. ✓ No âmbito do inquérito efetuado 90% das respostas devem considerar o seu assunto

				resolvido e satisfatório
Área de operacionalização do Centro de Atendimento AMA	**Descrição técnica de intervenção (indicativa, podendo o âmbito ser alargado/alterado)**	**Horário de atendimento**	**Média de atendimento mensal (telefone e email)**	**Níveis de serviço**
SAMA (Sistema de Apoio à Modernização Administrativa)	Esta área do Centro de Contacto assegura o suporte às entidades da Administração Pública abrangidas pelas operações de modernização e capacitação do SAMA 2020.	Linha de atendimento telefónico: 300003998 Email: sama_suporte@ama.pt Dias úteis da 10h às 13h e das 14h às 17h	500 Chamadas 500 emails	✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas até 30 segundos de espera, incluindo IVR; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas pelo operador até 30 segundos de espera; ✓ O tempo médio de atendimento das chamadas atendidas não deve exceder quatro minutos. Não inclui tempo de toque, navegação de IVR, espera ou wrap. Inclui tempo de colocação em espera; ✓ Taxa de colocação em espera não pode ser superior a 40%; ✓ Devem ser efetuadas 80% de chamadas de retorno no próprio dia; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser

				resolvidas no 1.º contacto efetuado pelo cidadão; ✓ Pelo menos 90% dos emails devem ser tratados no 1.º dia útil à sua entrada; ✓ No âmbito do inquérito efetuado 90% das respostas devem considerar o seu assunto resolvido e satisfatório.
Área de operacionalização do Centro de Atendimento AMA	**Descrição técnica de intervenção (indicativa, podendo o âmbito ser alargado/alterado)**	**Horário de atendimento**	**Média de atendimento mensal (telefone e email)**	**Níveis de serviço**
Parecer Prévio	Esta área do Centro de Contacto assegura o suporte, às entidades da Administração Pública no âmbito do: **1.** Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio, que regula o dever de informação e a emissão de parecer prévio relativos à aquisição de bens e à prestação de serviços no domínio das tecnologias de informação e comunicação, cria um processo de avaliação prévia, obrigatório e vinculativo,	Linha de atendimento telefónico: 300003996 Email: parecerprevio_suporte@ama.pt Dias úteis da 10h às 13h e das 14h às 17h	500 Chamadas 500 emails	✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas até 30 segundos de espera, incluindo IVR; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas pelo operador até 30 segundos de espera; ✓ O tempo médio de atendimento das chamadas atendidas não deve exceder quatro minutos. Não inclui tempo de toque, navegação de IVR, espera ou wrap. Inclui tempo de colocação em espera;

	dos investimentos especialmente relevantes com a aquisição de bens e serviços no âmbito das tecnologias de informação e comunicação (TIC) com o objetivo de garantir que apenas são financiados e implementados os projetos que garantem um real contributo para o desenvolvimento e modernização da Administração, apresentando uma estrutura de custos equilibrada e plenamente justificada pelos benefícios que visam alcançar. **2.** Utilização da plataforma para submissão de pedidos de parecer Prévio de Despesas TIC, disponível através do endereço https://parecerprevio.tic.gov.pt/			✓ Taxa de colocação em espera não pode ser superior a 40%; ✓ Devem ser efetuadas 80% de chamadas de retorno no próprio dia; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser resolvidas no 1.º contacto efetuado pelo cidadão; ✓ Pelo menos 90% dos emails devem ser tratados no 1.º dia útil à sua entrada; ✓ No âmbito do inquérito efetuado 90% das respostas devem considerar o seu assunto resolvido e satisfatório.
Área de operacionalização do Centro de Atendimento AMA	**Descrição técnica de intervenção (indicativa, podendo o âmbito ser alargado/alterado)**	**Horário de atendimento**	**Média de atendimento mensal (telefone e**	**Níveis de serviço**

			email)	
Centro de Atendimento Consular para Espanha	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento aos cidadãos portugueses residentes em Espanha ou em passagem por Espanha, para serviços da rede consular portuguesa em Espanha e que vem complementar os canais de relacionamento tradicionais, visando proporcionar um atendimento mais fácil, rápido e cómodo.	Linha de atendimento telefónico: **+(34) 910 770 281** Email: cac@ama.pt Dias úteis da 8h às 17h	5000 Chamadas 1000 emails	✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas até 30 segundos de espera, incluindo IVR; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas pelo operador até 30 segundos de espera; ✓ O tempo médio de atendimento das chamadas atendidas não deve exceder cinco minutos. Não inclui tempo de toque, navegação de IVR, espera ou wrap. Inclui tempo de colocação em espera; ✓ Taxa de colocação em espera não pode ser superior a 40%; ✓ Devem ser efetuadas 80% de chamadas de retorno no próprio dia; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser resolvidas no 1.º contacto efetuado pelo cidadão; ✓ Pelo menos 90% dos emails devem ser tratados no 1.º dia útil à sua entrada; ✓ No âmbito do inquérito efetuado 90% das respostas devem considerar o seu assunto

				resolvido e satisfatório.
Área de operacionalização do Centro de Atendimento AMA	**Descrição técnica de intervenção (indicativa, podendo o âmbito ser alargado/alterado)**	**Horário de atendimento**	**Média de atendimento mensal (telefone e email)**	**Níveis de serviço**
Centro de Atendimento Consular para o Reino Unido	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento aos cidadãos portugueses residentes no Reino Unido ou em passagem pelo Reino Unido, aos serviços da rede consular portuguesa no Reino Unido, em particular sobre direitos de deveres decorrentes da saída do Reino Unido da União Europeia e que vem complementar os canais de relacionamento tradicionais, visando proporcionar um atendimento mais fácil, rápido e cómodo.	Linha de atendimento telefónico: +(44) 20 36 36 84 70 Email: cac.ru@ama.pt Dias úteis da 8h às 17h	22.000 Chamadas 5.000 emails	✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas até 30 segundos de espera, incluindo IVR; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas pelo operador até 30 segundos de espera; ✓ O tempo médio de atendimento das chamadas atendidas não deve exceder cinco minutos. Não inclui tempo de toque, navegação de IVR, espera ou wrap. Inclui tempo de colocação em espera; ✓ Taxa de colocação em espera não pode ser superior a 40%; ✓ Devem ser efetuadas 80% de chamadas de retorno no próprio dia; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser resolvidas no 1.º contacto efetuado pelo

				cidadão; ✓ Pelo menos 90% dos emails devem ser tratados no 1.º dia útil à sua entrada; ✓ No âmbito do inquérito efetuado 90% das respostas devem considerar o seu assunto resolvido e satisfatório
Área de operacionalização do Centro de Atendimento AMA	**Descrição técnica de intervenção (indicativa, podendo o âmbito ser alargado/alterado)**	**Horário de atendimento**	**Média de atendimento mensal (telefone e email)**	**Níveis de serviço**
Centro de Atendimento Consular para Irlanda	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento aos cidadãos portugueses residentes na Irlanda ou em passagem pela Irlanda, para serviços da rede consular portuguesa, entre os quais	A definir em sede de execução de contrato	Novo serviço a iniciar com o contrato	✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas até 30 segundos de espera, incluindo IVR; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas pelo operador até 30 segundos de espera;

	agendamentos na Irlanda e que vem complementar os canais de relacionamento tradicionais, visando proporcionar um atendimento mais fácil, rápido e cómodo.			✓ O tempo médio de atendimento das chamadas atendidas não deve exceder cinco minutos. Não inclui tempo de toque, navegação de IVR, espera ou wrap. Inclui tempo de colocação em espera; ✓ Taxa de colocação em espera não pode ser superior a 40%; ✓ Devem ser efetuadas 80% de chamadas de retorno no próprio dia; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser resolvidas no 1.º contacto efetuado pelo cidadão; ✓ Pelo menos 90% dos emails devem ser tratados no 1.º dia útil à sua entrada; ✓ No âmbito do inquérito efetuado 90% das respostas devem considerar o seu assunto resolvido e satisfatório.
Área de operacionalização do Centro de Atendimento AMA	**Descrição técnica de intervenção (indicativa, podendo o âmbito ser alargado/alterado)**	**Horário de atendimento**	**Média de atendimento mensal (telefone e email)**	**Níveis de serviço**
			Novo serviço a	✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser

Centro de Atendimento Consular para Itália	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento aos cidadãos portugueses residentes na Itália ou em passagem pela Itália, para serviços da rede consular portuguesa, entre os quais agendamentos na Itália e que vem complementar os canais de relacionamento tradicionais, visando proporcionar um atendimento mais fácil, rápido e cómodo.	A definir em sede de execução de contrato	iniciar com o contrato	atendidas até 30 segundos de espera, incluindo IVR; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas pelo operador até 30 segundos de espera; ✓ O tempo médio de atendimento das chamadas atendidas não deve exceder cinco minutos. Não inclui tempo de toque, navegação de IVR, espera ou wrap. Inclui tempo de colocação em espera; ✓ Taxa de colocação em espera não pode ser superior a 40%; ✓ Devem ser efetuadas 80% de chamadas de retorno no próprio dia; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser resolvidas no 1.º contacto efetuado pelo cidadão; ✓ Pelo menos 90% dos emails devem ser tratados no 1.º dia útil à sua entrada; ✓ No âmbito do inquérito efetuado 90% das respostas devem considerar o seu assunto resolvido e satisfatório.
Área de operacionalização do Centro de	**Descrição técnica de intervenção**		**Média de**	

Atendimento AMA	(indicativa, podendo o âmbito ser alargado/alterado)	Horário de atendimento	atendimento mensal (telefone e email)	Níveis de serviço
Centro de Atendimento Consular para Luxemburgo	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento aos cidadãos portugueses residentes no Luxemburgo ou em passagem por Luxemburgo, para serviços da rede consular portuguesa, entre os quais agendamentos no Luxemburgo e que vem complementar os canais de relacionamento tradicionais, visando proporcionar um atendimento mais fácil, rápido e cómodo.	A definir em sede de execução de contrato	Novo serviço a iniciar com o contrato	✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas até 30 segundos de espera, incluindo IVR; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas pelo operador até 30 segundos de espera; ✓ O tempo médio de atendimento das chamadas atendidas não deve exceder cinco minutos. Não inclui tempo de toque, navegação de IVR, espera ou wrap. Inclui tempo de colocação em espera; ✓ Taxa de colocação em espera não pode ser superior a 40%; ✓ Devem ser efetuadas 80% de chamadas de retorno no próprio dia; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser resolvidas no 1.º contacto efetuado pelo cidadão; ✓ Pelo menos 90% dos emails devem ser tratados

				no 1.º dia útil à sua entrada; ✓ No âmbito do inquérito efetuado 90% das respostas devem considerar o seu assunto resolvido e satisfatório.
Área de operacionalização do Centro de Atendimento AMA	**Descrição técnica de intervenção (indicativa, podendo o âmbito ser alargado/alterado)**	**Horário de atendimento**	**Média de atendimento mensal (telefone e email)**	✓ **Níveis de serviço**
Centro de Atendimento Consular para Bélgica	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento aos cidadãos portugueses residentes na Bélgica ou em passagem pela Bélgica, para serviços da rede consular portuguesa, entre os quais agendamentos na Bélgica e que vem complementar os canais de relacionamento tradicionais, visando proporcionar um atendimento mais fácil, rápido e cómodo.	A definir em sede de execução de contrato	Novo serviço a iniciar com o contrato	✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas até 30 segundos de espera, incluindo IVR; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas pelo operador até 30 segundos de espera; ✓ O tempo médio de atendimento das chamadas atendidas não deve exceder cinco minutos. Não inclui tempo de toque, navegação de IVR, espera ou wrap. Inclui tempo de colocação em espera; ✓ Taxa de colocação em espera não pode ser superior a 40%; ✓ Devem ser efetuadas 80% de chamadas de

				retorno no próprio dia; ✓ Pelo menos 80% das chamadas devem ser resolvidas no 1.º contacto efetuado pelo cidadão; ✓ Pelo menos 90% dos emails devem ser tratados no 1.º dia útil à sua entrada; ✓ No âmbito do inquérito efetuado 90% das respostas devem considerar o seu assunto resolvido e satisfatório.

Anexo II Lista de Acrónimos – Indicadores

Generalidades - Linhas de contacto telefónico:

N(X) - Número de incidências do evento 'X'.

id - Identificador único de cada cliente que contacta a linha.

Variáveis - Linhas de contacto telefónico:

CE - Total de chamadas que deram entrada.

CF - Total de chamadas que deram entrada fora do horário de funcionamento.

CR - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento, chamadas recebidas.

CRAO - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento e foram atendidas pelo operador.

CRAO30 - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento e foram atendidas pelo operador em menos de 30 segundos.

CRAO60 - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento e foram atendidas pelo operador em menos de 60 segundos.

CRAOH - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento e foram atendidas pelo operador e durante o atendimento o cliente foi colocado em espera.

CRAT - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento e foram atendidas pelo operador ou pelo IVR.

CRX - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento e foram encaminhadas para o operador, mas não foram atendidas.

CRX10 - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento e foram encaminhadas para o operador, mas não foram atendidas com tempo de espera superior a 10 segundos.

idNU - Número de identificadores únicos que contactaram a linha.

idNCE - Número de chamadas efetuadas por identificador.

OCB - Total de chamadas realizadas (Callback) na sequência de chamadas que foram previamente encaminhadas para o operador, não tendo o operador atendido.

OCBA - Total de chamadas realizadas (Callback) e atendidas pelo cliente, na sequência de chamadas que foram previamente encaminhadas para o operador não tendo o operador atendido.

RIVR - Total de chamadas resolvidas em sistema de atendimento automático (IVR).

THOLD - Tempo de colocação em espera de chamadas atendidas.

TWAIT - Tempo que o cliente demora até ser atendido a partir do momento em que requer o contacto com o operador.

TWUP – Tempo que o operador demora desde que desliga a chamada com o cliente até estar disponível para a chamada seguinte.

TP – Tempo de pausa do operador.

idcO - Identificador único de cada cliente que contacta a linha e é atendido por operador de uma linha.

N(idCO) - Número de vezes que cada identificador único é atendido por operador de uma linha.

COUNTIF (Coluna 'idCO'; 'id'')

idCOR - Número de chamadas reincidentes em que cada identificador único é atendido por operador de uma linha a cada 24 horas.

idCOR= N (idCO)-1

Indicadores - Linhas de contacto telefónico:

AVHOLD - Tempo médio de colocação em espera das chamadas em que esta ação se efetua.

AVPid - Número médio de vezes que cada cliente contacta a linha de atendimento.

$$AVPid = \frac{idNCE}{idNU}$$

AVANS - Tempo médio que o cliente aguarda em linha até ser atendido.

$$AVANS = \frac{TWAIT}{N(TWAIT)}$$

PRAO30 - Percentagem de chamadas que foram atendidas em menos de 30 segundos face às chamadas recebidas pelo operador.

$$PRAO30 = \frac{CRAO30}{(CR\text{-}RIVR\text{-}(CRX\text{-}CRX10))}$$

PRAO60 - Percentagem de chamadas que foram atendidas em menos de 60 segundos face às chamadas recebidas pelo operador.

$$PRAO60 = \frac{CRAO60}{(CR\text{-}RIVR\text{-}(CRX\text{-}CRX10))}$$

PHOLD - Percentagem de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento e foram atendidas pelo operador e durante o atendimento o cliente foi colocado em espera.

$$PHOLD = \frac{CRAOH}{CRAO}$$

PFCR - Percentagem de First Call Resolution.

$$PFCR = \frac{(CRAO\text{-}idCOR)}{CRAO}$$

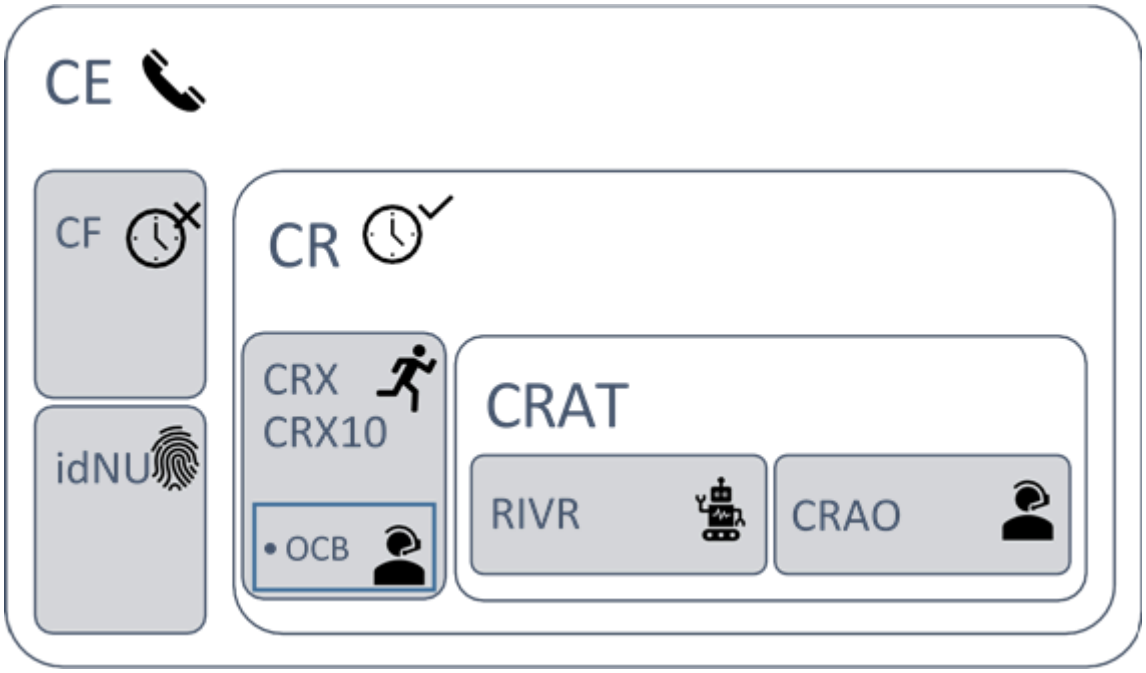


Figura 1 - Diagrama de Indicadores simples utilizados (Linhas de contacto telefónico).

Variáveis e indicadores (Tickets):

ER – Total de e-mails recebidos.

ES – Total de e-mails de spam recebidos.

EQ1 – Todas as respostas ao inquérito 1, relativo à resolução do motivo de contacto.

EQ2 – Todas as respostas ao inquérito 2, relativo à satisfação com o serviço.

EQ1A – Respostas afirmativas ao inquérito 1, relativo à resolução do motivo de contacto.

EQ2A – Respostas afirmativas ao inquérito 2, relativo à satisfação com o serviço.

PEQ1 – Taxa de satisfação no inquérito 1, relativo à resolução do motivo de contacto.

$$\text{PEQ1} = \frac{\text{EQ1A}}{\text{EQ1}}$$

PEQ2 – Taxa de satisfação no inquérito 2, relativo à satisfação com o serviço.

$$\text{PEQ2} = \frac{EQ1A}{EQ1}$$

RET – Tempo de resposta a tickets.

RE – Total de e-mails em que foi efetuada a resposta ao cliente ou reencaminhamento interno.

RE24 – Total de e-mails em que foi efetuada a resposta ao cliente ou reencaminhamento interno em menos de 24 horas.

PRE24 – Percentagem de e-mails em que foi efetuada a resposta ao cliente ou encaminhamento interno em menos de 24 horas relativamente ao total.

$$PRE24 = \frac{RE24}{ER}$$

AVRET – Tempo médio de tratamento de e-mails.

$$AVRET = \frac{RET}{ER}$$