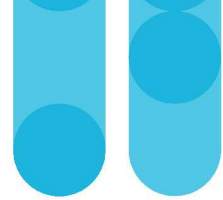


## **CADERNO DE ENCARGOS**

---

**PROCESSO N.º 3001/20/0000261**

**Serviço de “Suporte Técnico Local”**



## **Capítulo I**

### **Disposições Gerais**

#### **ARTIGO 1.º OBJETO DO CONTRATO**

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas do contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal serviço de “Suporte Técnico Local”, de acordo com as condições do presente caderno de encargos.
2. Os serviços desdobram-se por 2 lotes com a seguinte designação:  
Lote A – Norte e Centro;  
Lote B – Lisboa e Sul.

#### **ARTIGO 2.º CONTEÚDO DO CONTRATO**

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
  - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelo concorrente, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
  - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
  - c) O Caderno de Encargos;
  - d) A proposta adjudicada; e
  - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

## **CAPÍTULO II**

### **Obrigações Contratuais**

#### **Secção I**

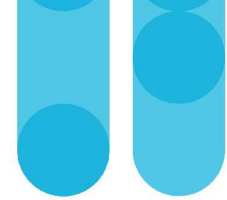
#### **Obrigações do Fornecedor**

#### **SUBSECÇÃO I**

#### **Disposições Gerais**

#### **ARTIGO 3.º OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO FORNECEDOR**

Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de Encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para a **Empresa Prestadora** a obrigatoriedade de prestar serviço de “Suporte Técnico Local”, de acordo com as condições e requisitos do presente caderno de encargos, em especial, mencionados no Anexo II.



#### **ARTIGO 4.º FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Dada a natureza administrativa do contrato e a especial tecnicidade do respetivo âmbito, os serviços de desenvolvimento serão prestados em estreita articulação com a equipa de projeto do **Contraente Público** e de acordo com as regras referidas no presente documento e nos artigos 303.º a 305.º do Código dos Contratos Públicos.

#### **ARTIGO 5.º VIGÊNCIA E DENÚNCIA DO CONTRATO**

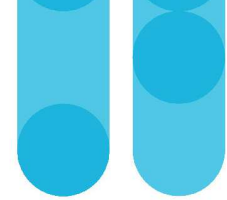
1. O contrato terá uma duração máxima de 6 meses, previsivelmente, de 01 de janeiro a 30 de junho de 2021.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o contrato caducará, ainda, com a produção de efeitos do contrato a celebrar no âmbito do procedimento em curso do mesmo âmbito (processo n.º 3001/20/0000140).
3. A cessação do contato nos termos do número anterior, não confere à Empresa Prestadora direito a qualquer indemnização ou compensação.

#### **ARTIGO 6.º PROPRIEDADE INTELECTUAL**

1. Constituem propriedade originária do **Contraente Público**, todos os direitos intelectuais relativos aos módulos e outras criações previstas no presente contrato, incluindo o direito de exploração exclusiva, assim como todos os elementos e afins (documentos, estudos, projetos, e material de conceção preliminar), desenvolvidos pela **Empresa Prestadora** ou pelos seus subcontratados, sem qualquer restrição, durante todo o prazo de proteção definido na Lei.
2. Os direitos acima referidos não abrangem os conhecimentos, experiência e know-how adquiridos durante a prestação de serviços objeto do presente contrato, pelo que a **Empresa Prestadora** poderá utilizar estes elementos para a prestação de serviços profissionais a terceiros.
3. A **Empresa Prestadora** conservará os direitos de propriedade intelectual e direitos de autor existentes antes da assinatura do contrato e sobre os quais o **Contraente Público** disporá de uma licença de uso não exclusivo e intransmissível para seu uso interno.

#### **ARTIGO 7.º EXIGÊNCIA DE QUALIDADE**

1. A **Empresa Prestadora** obriga-se a executar os trabalhos de acordo com as normas e os princípios de qualidade pertinentes, bem como com as regras técnicas, a avaliar segundo o critério da melhor prática profissional, designadamente, no domínio das tecnologias de informação.
2. Todos os recursos utilizados pela **Empresa Prestadora** obedecerão aos perfis referidos no Anexo II do presente documento.



3. Os recursos constantes da proposta só podem ser substituídos com o expresse e prévio consentimento do **Contraente Público**, após verificação de que a substituição proporciona um nível de qualidade equivalente.
4. A **Empresa Prestadora** obriga-se a substituir qualquer recurso utilizado, a solicitação do **Contraente Público**, com fundamento na inadequação para o trabalho a desenvolver.

#### **ARTIGO 8.º LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

1. Os serviços serão realizados em Portugal Continental, nos edifícios mencionados no Anexo IV, de acordo com a competência territorial dos Centros Distritais da Segurança Social, sem prejuízo da formação que deva ser ministrada pela **Empresa Prestadora**, das reuniões de acompanhamento e preparação que não envolvam tratamento de dados pessoais ou confidenciais, e da utilização de meios remotos mediante autorização do **Contraente Público**.
2. O local da prestação de serviços pode ser alterado, dentro dos distritos abrangidos, mediante notificação escrita à **Empresa Prestadora** com uma antecedência mínima de 30 dias.

#### **ARTIGO 9.º ACESSO ÀS INSTALAÇÕES**

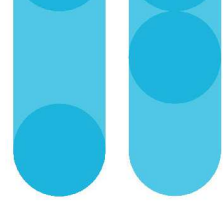
1. O **Contraente Público** garantirá à **Empresa Prestadora** o acesso às suas instalações e às instalações da Administração Pública envolvidas, para a realização dos trabalhos necessários ao cumprimento do presente contrato.
2. A permanência da **Empresa Prestadora** nas instalações do **Contraente Público**, que implique paragem do sistema de informação instalado, deverá ocorrer fora das horas normais de serviço, salvo em situações necessárias a obviar a anomalias verificadas, ou outras devidamente justificadas.
3. O **Contraente Público** acordará com a **Empresa Prestadora** as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações.
4. A **Empresa Prestadora** obriga-se a cumprir e a fazer cumprir as normas de identificação do seu pessoal e os procedimentos adequados para acesso e circulação nas instalações, de acordo com as determinações do **Contraente Público**, bem como à boa guarda e tratamento zeloso dos cartões de identificação disponibilizados.

#### **Subsecção II**

#### **Dever de sigilo e confidencialidade**

#### **ARTIGO 10.º SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

1. A **Empresa Prestadora** deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ou detida pelo **Contraente Público**, de que possa ter conhecimento

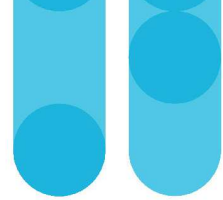


ao abrigo do contrato, nos termos legalmente previstos, designadamente, no Regulamento Geral de Proteção de Dados e na legislação nacional que o execute, relativa à proteção de dados pessoais.

2. A informação e a 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. Exclui-se do dever de sigilo, a informação e a documentação que a **Empresa Prestadora** seja legalmente obrigada a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
4. Em especial, a **Empresa Prestadora** obriga-se:
  - a) A respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pela ou pelas entidades envolvidas no projeto, bem como pelas informações de carácter pessoal ou processual dos beneficiários e contribuintes da Segurança Social, não os disponibilizando a quaisquer outras entidades; e
  - b) A remover e destruir, no final do projeto, todo e qualquer tipo de registo (magnético ou em papel) relacionado com os dados tratados e que a considere como de acesso privilegiado.
5. De igual forma, a **Empresa Prestadora** garante que terceiros que utilize na execução dos serviços respeitam os deveres referidos.
6. No âmbito das obrigações referidas no número anterior, a **Empresa Prestadora** obriga-se a entregar à **Contraente Público** cópias das declarações de sigilo assinada pelos terceiros que utilize diretamente na execução do contrato, nos termos da minuta constante do **Anexo I** do presente caderno de encargos.
7. Os trabalhos e a utilização dos recursos pela **Empresa Prestadora** não se iniciarão antes da entrega das declarações de sigilo.

#### **ARTIGO 11.º PRAZO DO DEVER DE SIGILO**

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de dez anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas públicas.



## Secção II

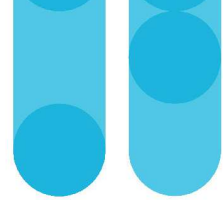
### Obrigações do Contraente Público

#### ARTIGO 12.º PREÇO CONTRATUAL

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o **Contraente Público** obriga-se a pagar à **Empresa Prestadora** o preço até ao máximo constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao **Contraente Público**, (incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças).
3. O preço base global, com referência ao período de vigência máxima de 6 meses, é de 95 391,12 EUR (noventa e cinco mil trezentos e noventa e um euros e doze cêntimos), acrescido do valor do IVA à taxa legal em vigor, sendo o valor distribuído da seguinte forma por lotes:  
Lote A – Norte e Centro – 45 045,81 EUR (quarenta e cinco mil quarenta e cinco euros e oitenta e um cêntimo);  
Lote B – Lisboa e Sul – 50 345,31 EUR (cinquenta mil trezentos e quarenta e cinco euros e trinta e um cêntimo).
4. O **Contraente Público** não está vinculado a consumir todo o esforço previsto no contrato, nem a atribuir todos os pedidos de suporte técnico local à **Empresa Prestadora**.

#### ARTIGO 13.º CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. A(s) quantia(s) devidas pelo **Contraente Público**, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de trinta dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas com o vencimento da obrigação respetiva.
2. O pagamento do preço será efetuado em prestações mensais, iguais e sucessivas, com vencimento a primeira, no mês seguinte ao início efetivo dos serviços.
3. Caso o início ou o termo da prestação não coincida com o mês de calendário, o **Contraente Público** apenas pagará a respetiva proporção.
4. Em caso de discordância por parte do **Contraente Público**, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar à **Empresa Prestadora** por escrito, os respetivos fundamentos, ficando esta obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. Para os efeitos do número anterior, as obrigações só se vencerão se os serviços tiverem sido aceites e estiverem justificados pelo relatório a apresentar pela **Empresa Prestadora**, conforme definido no anexo III do Caderno de Encargos.



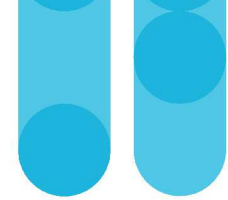
6. Sob pena de devolução, as faturas devem identificar claramente o objeto do contrato, a fase / produto e/ou esforço desenvolvido relacionado com a fatura, bem como, o número de pedido e de compromisso a transmitir pelo **Contraente Público** aquando da celebração do contrato.

### **Capítulo III**

#### **Incumprimento**

#### **ARTIGO 14.º RESOLUÇÃO E PENALIDADES CONTRATUAIS**

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o **Contraente Público** pode exigir à **Empresa Prestadora** o pagamento de uma sanção pecuniária, nos seguintes termos:
  - a) No caso de incumprimento da prestação de serviços conforme o fixado no contrato, nomeadamente por falta de recursos, ou atraso nos trabalhos, poderá ser aplicada uma penalidade no montante de 100,00 EUR (cem euros), por cada recurso envolvido no incumprimento e por cada hora ou fração em falta;
  - b) A partir da 3.ª (terceira) substituição, inclusive, de recursos afetos à prestação de serviço poderá ser aplicada uma penalidade no valor correspondente a 5% do preço contratual; e
  - c) Por cada violação das obrigações referidas no n.º 4 do artigo 9.º do Caderno de Encargos, a quantia de 1 000,00 EUR.
  - d) Pela utilização de recursos sem o expresse e prévio consentimento do **Contraente Público**, nos termos do n.º 3 do artigo 7.º do caderno de encargos, a quantia de 100,00 EUR (cem euros), por cada hora ou fração.
2. As penalidades e os descontos na faturação constantes do Anexo II são cumuláveis.
3. Em caso de resolução do contrato por incumprimento da **Empresa Prestadora**, o **Contraente Público** pode exigir-lhe uma pena igual a 20% do preço contratual, sem prejuízo do dano excedente.
4. Considera-se incumprimento definitivo, designadamente:
  - a. Quando não houver prestação de serviços nos tempos fixados por 7 dias, seguidos ou interpolados,
  - b. Quando houver incumprimento grave ou reiterado das obrigações referidas no n.º 3 do artigo 7.º e artigo 10.º do caderno de encargos.
  - c. Quando o total acumulado das penalidades previstas no n.º 1 do presente artigo excederem 10% do valor do preço contratual.
5. Considera-se de especial gravidade a violação pela **Empresa Prestadora** do dever de sigilo.
6. O atraso no pagamento do preço constitui o **Contraente Público** na obrigação de pagar juros à taxa legalmente devida.



### **ARTIGO 15.º FORÇA MAIOR**

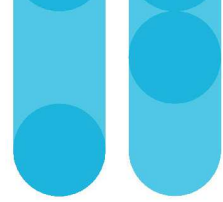
1. Não podem ser impostas sanções ou exigidas indemnizações quando a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
  - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados da **Empresa Prestadora**, na parte em que intervenham;
  - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da **Empresa Prestadora** ou a grupos de sociedades em que esta se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
  - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pela **Empresa Prestadora** de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
  - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela **Empresa Prestadora** de normas legais;
  - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da **Empresa Prestadora** cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
  - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos da **Empresa Prestadora** não devidas a sabotagem;
  - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

## **Capítulo IV**

### **Cláusulas de conteúdo técnico**

### **ARTIGO 16.º REQUISITOS E CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Os requisitos de conteúdo funcional e técnico e as condições específicas constam do anexo II ao presente Caderno de Encargos.



## Capítulo V

### Disposições Finais

#### ARTIGO 17.º TRABALHADORES

O Empresa Prestadora obriga-se a cumprir com as obrigações decorrentes da legislação sobre trabalhadores estrangeiros, trabalho e segurança social.

#### ARTIGO 18.º COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

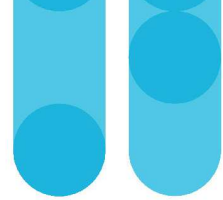
1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

#### ARTIGO 19.º CESSÃO DE CRÉDITOS

A cessão de créditos, designadamente, no âmbito de contrato de “factoring” carece de autorização do **Contraente Público**.

#### ARTIGO 20.º SEGUROS

1. Sem que isso constitua limitação das suas obrigações e responsabilidades, nos termos do contrato e deste Caderno de Encargos, a **Entidade Prestadora** deverá ser tomador de seguros que garantam o valor não só dos equipamentos como de eventuais danos que sejam causados pela indisponibilidade dos serviços objeto do presente procedimento.
2. A **Entidade Prestadora** deverá, nomeadamente, ser tomador das seguintes apólices de seguros:
  - a) Responsabilidade civil profissional, com cobertura dos riscos decorrentes dos trabalhos, da produção, transporte e instalação dos bens a fornecer;
  - b) Responsabilidade civil extracontratual, por danos causados a terceiros decorrentes da execução dos serviços;
  - c) Seguro de acidentes de trabalho e doenças profissionais relativamente a todo o pessoal empregue na prestação dos serviços.
3. O **Contraente Público** poderá exigir a todo o momento à **Empresa Prestadora** a apresentação das apólices de seguro e os recibos comprovativos do pagamento dos prémios respetivos.
4. Qualquer dedução efetuada pela Seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável será da conta da **Empresa Prestadora**.



#### **ARTIGO 21.º CÓDIGO DE CONDUTA**

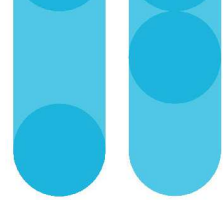
A **Empresa Prestadora** deve respeitar as regras consagradas no Código de Conduta de Fornecedores publicitado em [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt) (“A Segurança Social” -> “Organismos” -> “Instituto de Informática, I.P.” -> “Sistema de Gestão”->“Plano de Integridade e Transparência”), página 64 do Plano de Integridade e Transparência.

#### **ARTIGO 22.º FORO COMPETENTE**

As partes convencionam que todos os litígios emergentes do presente contrato serão resolvidos no foro administrativo da sede do **Contraente Público** com expressa renúncia a qualquer outro.

#### **ARTIGO 23.º LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

São aplicáveis, em especial, ao presente contrato os Capítulos IV e V do Título I e Capítulo V do Título II, da Parte III do Código dos Contratos Públicos.



**ANEXO I**  
**COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE**  
**Processo n.º 3001/20/0000261**

Entre:

**EMPRESA e**

xxxxxxxxxxx Trabalhador/Colaborador,

CONSIDERANDO QUE:

- a) A **EMPRESA** vai prestar serviços que podem implicar a necessidade de aceder a informação ou a recursos de processamento de informação sob responsabilidade do Instituto de Informática, I.P.;
- b) O II, I.P. no exercício das suas atribuições tem acesso ou possui dados de natureza pessoal, técnica, económica ou financeira do sistema da Segurança Social que podem vir a ser conhecidos pela **EMPRESA** no desenvolvimento dos serviços;
- c) Se torna necessário proteger a confidencialidade desses dados;
- d) O II, I.P. é detentor de elementos tecnológicos de base (Know-how e direitos de propriedade industrial e intelectual) nos quais assume a obrigação de manter a confidencialidade, obrigação essa que é extensível a todos os seus colaboradores ou outras pessoas que, de algum modo, possam ter acesso às informações transferidas;
- e) O II, I.P., enquanto proprietário de múltiplos direitos sobre produtos resultado da investigação e desenvolvimento, pretende salvaguardar a confidencialidade dos mesmos para que possa, nomeadamente, assumir perante terceiros obrigações referentes aos seus próprios direitos;

é celebrado o acordo que consta das cláusulas seguintes:

**Cláusula 1.ª**

O Trabalhador/Colaborador obriga-se a:

- a) Não divulgar nem fazer uso, de qualquer tipo e por qualquer meio, de toda a informação a que venha a ter acesso em virtude do vínculo que liga a **EMPRESA** ao II, I.P., salvo e na medida em que tal seja necessário para o exercício estrito das suas funções;
- b) Manter sigilo sobre a organização, os métodos de trabalho, os negócios, as informações, os produtos, os materiais, os protótipos e sobre toda a documentação técnica que façam parte do Know-how, da propriedade ou estejam na posse dos serviços e organismos da Segurança Social, ou que a estes tenha sido cedido por terceiros;
- c) Não fazer cópias de suportes magnéticos ou de manuais de produtos de software que pertençam ou que tenham sido facultados ao II, I.P. e aos serviços e organismos da Segurança Social, salvo se facultados pela própria **EMPRESA** para uso não exclusivo do II, I.P. ou se para tanto obtiver uma autorização, formulada por escrito, pelo seu responsável direto.

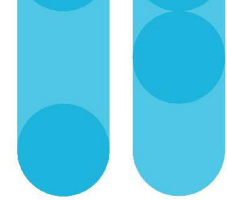
**Cláusula 2.ª**

As obrigações assumidas nesta cláusula continuarão por um período de 10 anos após a extinção do contrato entre o II, I.P. e a **EMPRESA** sem prejuízo dos prazos de proteção dos direitos de propriedade intelectual ou outros legalmente fixados.

Lisboa, (dia) de (mês) de 20xx.

A Entidade Patronal

O Trabalhador/Colaborador



## ANEXO II

### REQUISITOS E CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

#### I. ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE

##### A

O **Contraente Público** disponibiliza um serviço de “Suporte Técnico Local” de apoio aos cerca de 10.000 utilizadores dos Sistemas de Informação da Segurança Social, potenciando desse modo a sua correta utilização.

O serviço prestado consiste no desempenho de um conjunto de procedimentos e tarefas que visam o suporte aos utilizadores, compreendendo o diagnóstico prévio e posterior resolução de incidentes e pedidos de serviço, ou reencaminhando para as equipas de segundas linhas técnicas, aplicando as regras e processos em vigor, baseadas nas boas práticas de gestão neste tipo de serviço, decorrentes das normas internacionais ITIL e ISO 20 000.

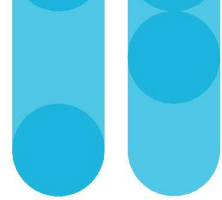
De igual forma garantimos o apoio na operacionalidade dos postos de trabalho, prevenindo e diagnosticando possíveis falhas de funcionamento, previsivelmente motivadas por avarias, má utilização e necessárias compatibilidades dos sistemas de suporte base e dos sistemas de informação disponibilizados por o II.IP.

Abaixo apresenta-se, a título indicativo, uma tabela com os valores das solicitações, incidentes e pedidos de serviço, previstos por ano de vigência do contrato, por região e a percentagem que deverá ser assegurada.

| Grupo      | Lote | Nome             | PSV Resolvidos | ICD Resolvidos | Total Resolvidos | % Total Resolvidos |
|------------|------|------------------|----------------|----------------|------------------|--------------------|
| Total:     |      | Norte Centro     | 8955           | 5997           | 14952            |                    |
| Total Ext: | A    | Norte Centro     | 1114           | 869            | 1983             | 13,26%             |
| Total:     |      | Tagus Lisboa Sul | 10015          | 6015           | 16030            |                    |
| Total Ext: | B    | Tagus Lisboa Sul | 1441           | 934            | 2375             | 14,82%             |

##### B

1. A Plataforma de Service Management atualmente utilizada é o EasyVista devendo a mesma ser usada para o registo sistemático das solicitações e do controlo destas em todo o processo de suporte.
2. Os serviços prestados pela **Empresa Prestadora**, no âmbito do Suporte Técnico Local, encontram-se igualmente inseridos em acordos que respeitam SLA's dos Serviços de Catalogo entre o **Contraente Público** e diversas entidades Públicas e Privadas.



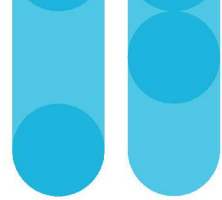
## II. FORMA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

1. O **Suporte Técnico Local**, de apoio aos vários clientes/utilizadores deverá estar operacional entre as 9h00 e 18h00 todos os dias úteis, no qual se inclui o feriado municipal do local da sede do **Contraente Público**.
2. Todos os serviços prestados aos clientes no âmbito do “Suporte Técnico Local”, são prestados em Língua Portuguesa, oral e escrita.
3. Dada a natureza do serviço, a **Empresa Prestadora** utilizará as plataformas e os meios de comunicação do Sistema de Informação da Segurança Social.
4. Tendo em conta a experiência adquirida, considera-se como mínima a existência de 4 técnicos de informática, para suporte por cada lote.

## III. ATIVIDADES A DESENVOLVER PELA EMPRESA PRESTADORA

### A. De carácter genérico

1. A **Empresa Prestadora** obriga-se a proporcionar um conjunto de técnicos de primeiro nível de suporte aos utilizadores, que executaram o diagnóstico prévio e posterior resolução de incidentes e pedidos de serviço, ou reencaminhando para as equipas de segundas linhas técnicas, aplicando as regras e processos em vigor, baseadas nas boas práticas de gestão neste tipo de serviço, decorrentes das normas internacionais ITIL e ISO 20 000.
2. De igual forma deverão garantir o apoio na operacionalidade dos postos de trabalho, prevenindo e diagnosticando possíveis falhas de funcionamento, previsivelmente motivadas por avarias, má utilização e necessárias compatibilidades dos sistemas de suporte base e dos sistemas de informação disponibilizados pelo **Contraente Público**.
3. As atividades principais compreendidas no serviço são as seguintes:
  - a) Contacto com o cliente/utilizador;
  - b) Avaliação do âmbito da intervenção e primeiro diagnóstico;
  - c) Registo e Resolução dos incidentes e pedidos de serviço;
  - d) Resposta às questões colocadas;
  - e) Encaminhamento para estrutura interna de suporte de 2.º nível do **Contraente Público**, quando as questões colocadas assim o exigem;
  - f) Apoio nas respostas dadas pelas equipas da estrutura interna de suporte de 2.º nível.



4. A **Empresa Prestadora** deverá apresentar uma equipa composta por elementos que detenham conhecimento adequado na utilização sistemas de suporte base aos postos de trabalho e dos sistemas de informação disponibilizados pelo **Contraente Público**.

## **B. De carácter específico**

1. A **Empresa Prestadora** obriga-se a garantir um nível de suporte técnico local, que será responsável pela realização das seguintes tarefas específicas:
  - a) Diagnostico e despistagem preventiva, se possível;
  - b) Contacto com o utilizador para diagnostico do incidente e/ou pedido de serviço;
  - c) Avaliação do âmbito;
  - d) Apresentação de proposta de resposta e sua execução;
  - e) Intervenção no local a nível nacional (18 distritos do continente), ou consoante os lotes seguidamente apresentados, para resolução de incidentes que não possam ser resolvidos remotamente, onde se inclui eventual substituição de equipamentos avariados ou alteração dos componentes de “hardware”;
  - f) Atualização e distribuição de “software” (localmente);
  - g) Diagnosticar e resolver, sempre que possível, os problemas em soluções aplicativas e infraestruturais (administração de sistemas, comunicações) conforme indicações do Contraente Público e resolução e registando-os na ferramenta de “Service Management”;
  - h) Executar os procedimentos operacionais de instalação e configuração de equipamentos (Switches de rede local, PCs, Impressoras);
  - i) Instalação de imagens padrão, sempre que necessário, nos computadores através da tecnologia adotada;
  - j) Encaminhamento para 2.ª linhas técnicas caso necessário;
  - k) Levantamento de imobilizado informático.
  - l) Preparação e elaboração, numa base mensal, do relatório mencionado no Anexo III, de modo a permitir o correto controlo e monitorização do serviço prestado.
2. O serviço compreende dois (2) lotes que correspondem a quatro (4) regiões a nível nacional, a saber:

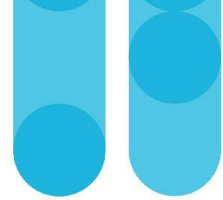
### **Lote A – Norte e Centro**

#### **- Região Norte**

Composto pelas Áreas de competência dos Centros Distritais da Segurança Social do Porto, Viana do Castelo, Braga, Vila Real e Bragança

#### **- Região Centro**

Composto pelas Áreas de competência dos Centros Distritais da Segurança Social de Aveiro, Viseu, Guarda, Castelo Branco, Coimbra, Leiria e Santarém.



| Grupo      | Lote | Nome         | PSV Resolvidos | ICD Resolvidos | Total Resolvidos | % Total Resolvidos |
|------------|------|--------------|----------------|----------------|------------------|--------------------|
|            |      |              |                |                |                  |                    |
| Total:     |      | Norte Centro | 8955           | 5997           | 14952            |                    |
| Total Int: | A    | Norte Centro | 7841           | 5128           | 12969            | 86,74%             |
| Total Ext: | A    | Norte Centro | 1114           | 869            | 1983             | 13,26%             |

### Lote B – Lisboa e Sul

#### - Região Lisboa e Setúbal

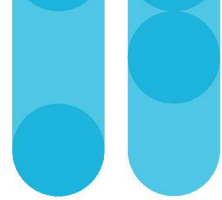
Composto pelas Áreas de competência dos Centros Distritais da Segurança Social de Lisboa e Setúbal.

#### - Região Sul

Composto pelas Áreas de competência dos Centros Distritais da Segurança Social de Faro, Beja, Évora e Portalegre.

| Grupo      | Lote | Nome             | PSV Resolvidos | ICD Resolvidos | Total Resolvidos | % Total Resolvidos |
|------------|------|------------------|----------------|----------------|------------------|--------------------|
|            |      |                  |                |                |                  |                    |
| Total:     |      | Tagus Lisboa Sul | 10015          | 6015           | 16030            |                    |
| Total Int: | B    | Tagus Lisboa Sul | 8574           | 5081           | 13655            | 85,18%             |
| Total Ext: | B    | Tagus Lisboa Sul | 1441           | 934            | 2375             | 14,82%             |

3. Os serviços a realizar pela **Empresa Prestadora** devem ser efetuados por elementos com formação nas seguintes áreas:
- Técnicas de atendimento telefónico, em termos comportamentais e de comunicação;
  - Utilização dos sistemas de suporte base aos postos de trabalho e dos sistemas de informação disponibilizados por o **Contraente Público**;
  - Nos procedimentos, nas boas práticas de gestão neste tipo de serviço, decorrentes das normas internacionais ITIL e ISO 20 000.



#### IV. EQUIPA DA EMPRESA PRESTADORA

##### 1. Gestão da Equipa

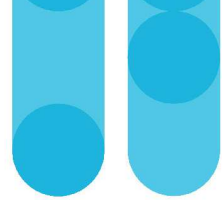
Os técnicos desempenharão a sua atividade sob ordens e orientação da **Entidade Prestadora**, obrigando-se esta a garantir que todos os técnicos por si designados coloquem toda a sua perícia, cuidado e diligência na realização dos serviços que lhes sejam cometidos.

##### 2. Perfis exigidos na equipa da **Entidade Prestadora**

2.1. Em termos de perfil funcional, cada recurso da **Empresa Prestadora** deverá ter:

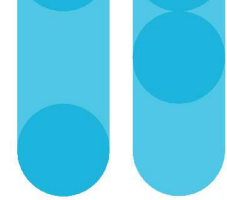
- a) Formação em atendimento telefónico ao público na vertente técnica e comportamental;
- b) Experiência em atendimento telefónico com duração mínima de três (3) anos;
- c) Experiência de trabalho em equipas igual ou superior a 12 meses;
- d) Experiência no apoio a utilizadores na vertente de suporte à utilização de PC's, Impressoras em ambiente de rede estruturada, isto em ambiente Microsoft.
- e) Sólidos conhecimentos e experiência na área de informática na ótica do utilizador, aplicações de produtividade, ferramentas de "Office", "*browser*" de acesso à Internet e sistemas operativos, que permitam garantir o adequado apoio aos utilizadores da rede de dados gerida por o **Contraente Público**;
- f) Facilidade de relacionamento e boa capacidade de transmissão de conhecimentos,
- g) Capacidade de comunicar de forma clara e eficaz com os utilizadores revelando simpatia e cortesia;
- h) Capacidade para condução de contactos de um modo calmo, claro e profissional, lidando com os utilizadores com dignidade e respeito;
- i) Capacidade de saber ouvir, revelando disponibilidade e transmitindo segurança e boas capacidades de persuasão;
- j) Capacidade de gerir situações de pressão;
- k) Boa dicção;
- l) Capacidade de trabalho em equipa;
- m) Motivação e responsabilidade.

2.2. As funções de atendimento e suporte técnico, exigem o desenvolvimento de um conjunto de competências técnico - comportamentais, que são independentes da área onde os recursos se encontram integrados.



### 3. Formação

- 3.1. A Contraente Público fornece a formação inicial complementar sobre regras de negócio e conhecimento dos sistemas, bem como a imposta por atualizações.
- 3.2. Toda a formação, não incluída no número anterior, deverá ser assegurada pela Empresa Prestadora.
- 3.3. Aquando do início do contrato, em ordem a preparar a efetiva prestação dos serviços, a Empresa Prestadora afetará os recursos aos períodos de formação mencionados no precedente número 3.1., durante 3 dias úteis em datas a indicar pelo Contraente Público.
- 3.4. A formação não tem quaisquer custos para a Contraente Público nem poderá afetar a prestação dos serviços.

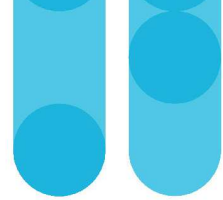


## V. NÍVEIS DE SERVIÇO A PRESTAR

1. A prestação do serviço será executada pela **Entidade Prestadora** de acordo com os níveis de serviço (SLA's) constantes da proposta por si apresentada e que terão por limite os valores constantes na tabela seguinte:

### Lote A – Norte e Centro

| Indicador                                             | Descrição                                                                                                      | Períodos de Controlo e de Reporte                                                           | Valor Limite | Condições de Aplicabilidade do SLA                   |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------|
| <b>NS#1</b><br>Taxa mínima de Resolução Região Norte  | Percentagem mínima de incidentes e pedidos de serviço que devem ser resolvidos na Região Norte, face ao total  | Indicador medido por incidente e pedidos de serviço aplicável por mês<br><br>Reporte mensal | 10%          | Quando n.º de incidentes e pedidos de serviço < 1200 |
| <b>NS#2</b><br>Taxa mínima de Resolução Região Centro | Percentagem mínima de incidentes e pedidos de serviço que devem ser resolvidos na Região Centro, face ao total | Indicador medido por incidente e pedidos de serviço aplicável por mês<br><br>Reporte mensal | 20%          | Quando n.º de incidentes e pedidos de serviço < 1100 |
| <b>NS#5</b><br>Taxa de reincidências                  | Taxa máxima de incidentes e pedidos de serviço reabertos, após serem dados como resolvidos.                    | Indicador medido por contacto e aplicável por mês<br><br>Reporte mensal                     | 5%           | n.a.                                                 |



## Lote B – Lisboa e Sul

| Indicador                                          | Descrição                                                                                                                   | Períodos de Controlo e de Reporte                                                           | Valor Limite | Condições de Aplicabilidade do SLA                   |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------|
| <b>NS#3</b><br>Taxa mínima de Resolução Lisboa     | Percentagem mínima de incidentes e pedidos de serviço que devem ser resolvidos na Região Lisboa, face ao total              | Indicador medido por incidente e pedidos de serviço aplicável por mês<br><br>Reporte mensal | 30%          | Quando n.º de incidentes e pedidos de serviço < 1200 |
| <b>NS#4</b><br>Taxa mínima de Resolução Região Sul | Percentagem mínima de incidentes e pedidos de serviço que devem ser resolvidos na Região Sul, face ao total não telefónica. | Indicador medido por incidente e pedidos de serviço aplicável por mês<br><br>Reporte mensal | 10%          | Quando n.º de incidentes e pedidos de serviço < 1100 |
| <b>NS#5</b><br>Taxa de reincidências               | Taxa máxima de incidentes e pedidos de serviço reabertos, após serem dados como resolvidos.                                 | Indicador medido por contacto e aplicável por mês<br><br>Reporte mensal                     | 5%           | n.a.                                                 |

2. A verificação do SLA será feita a partir do 3º mês de execução do contrato, salvo se o concorrente propuser um tempo inferior

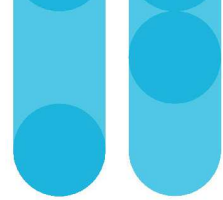
### 3. Deduções

Caso a Empresa Prestadora não atinja os níveis de serviço indicados na proposta, em percentagem e até ao máximo de 20% do valor mensal do contrato, de acordo com a fórmula seguinte:

$$\text{Deduções} = \min (20\%, \text{INC}_{\text{NS\#1}} \times 0,20 + \text{INC}_{\text{NS\#2}} \times 0,20 + \text{INC}_{\text{NS\#3}} \times 0,20 + \text{INC}_{\text{NS\#4}} \times 0,20 + \text{INC}_{\text{NS\#5}} \times 0,20)$$

Sendo  $\text{INC}_{\text{NS\#n}}$  o insucesso registado para o nível de serviço n, obtido da seguinte forma:

$$\text{INC}_{\text{NS}} = \begin{cases} (|\text{NS}_{\text{objetivo}} - \text{NS}_{\text{verificado}}|) \times (100 / \text{NS}_{\text{objetivo}}) & , \text{NS}_{\text{verificado}} \text{ pior do que } \text{NS}_{\text{objetivo}} \\ 0 & , \text{NS}_{\text{verificado}} \text{ igual ou melhor do que } \text{NS}_{\text{objetivo}} \end{cases}$$

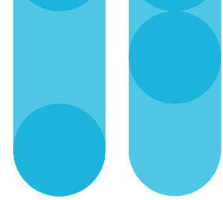


### Anexo III

#### Indicadores a constar dos relatórios de serviço a apresentar

A **Entidade Prestadora** deverá fornecer ao **Contraente Público** relatórios mensais que evidenciem os seguintes indicadores:

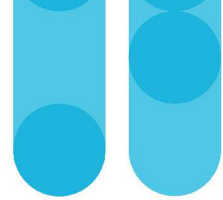
| ID      | Descrição                                          |
|---------|----------------------------------------------------|
|         | <b>Indicador dos níveis de serviço NS#1 a NS#5</b> |
| Ind.1.1 | Taxa mínima de Resolução Região Norte, por mês     |
| Ind.1.2 | Taxa mínima de Resolução Região Centro, por mês    |
| Ind.1.3 | Taxa mínima de Resolução Região Lisboa, por mês    |
| Ind.1.4 | Taxa mínima de Resolução Região Sul, por mês       |
| Ind.1.5 | Taxa de reincidências por mês                      |



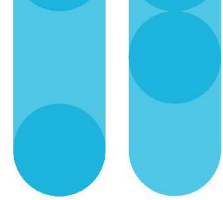
## ANEXO IV

### LOCAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

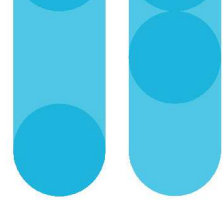
| Distrito | Concelho     | Freguesia | Serviços de Atendimento     | Morada                                                                                 |
|----------|--------------|-----------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Aveiro   | Aveiro       |           | Loja do Cidadão de Aveiro   | Rua Dr.º Orlando Oliveira, 41 - 47, Forca Vouga                                        |
| Aveiro   | Aveiro       |           | Serviço Informativo da Sede | Rua Dr. Alberto Soares Machado                                                         |
| Aveiro   | S.M.FEIRA    |           | SLA S.M.FEIRA               | Rua Dr. Elísio de Castro, n.º 35 - 4520-213 Santa Maria da Feira                       |
| Aveiro   | OVAR         |           | SLA OVAR                    | Av. Dr. Nunes da Silva - Alto de Saboga - Edifício Casa dos Pescadores, 3880-115, Ovar |
| Aveiro   | O. AZEMÉIS   |           | SLA O. AZEMÉIS              | Rua D. Manuel Brandão, 57, 3720-252, Oliveira de Azeméis                               |
| Aveiro   | ÁGUEDA       |           | SLA ÁGUEDA                  | Rua Comandante Pinho e Freitas, 46, 3750-127, Águeda                                   |
| Aveiro   | S.J.MADEIRA  |           | SLA S.J.MADEIRA             | Av. Dr. Renato Araújo, 145 R/C, 3700-243, São João da Madeira                          |
| Aveiro   | S.M.FEIRA    | FIÃES     | SLA FIÃES                   | Edifício da Casa do Povo de Fiães - Lugar dos Valos - 4505-275 Fiães                   |
| Aveiro   | ESTARREJA    |           | SLA ESTARREJA               | Rua Desembargador Correia Teles, 8, 3860 - 362                                         |
| Aveiro   | VAGOS        |           | SLA VAGOS                   | Rua Dr. Mendes Correia Pai, n.º 112 Fracção B, R/Chão - 3840-443 Vagos                 |
| Aveiro   | V. CAMBRA    |           | SLA V. CAMBRA               | Edifício Paços do Concelho, Av. Camilo Tavares Matos, 458, 3700-Vale de Cambra         |
| Aveiro   | ESPINHO      |           | SLA ESPINHO                 | Rua 26, 395 - 4500-000 Espinho                                                         |
| Aveiro   | AROUCA       |           | SLA AROUCA                  | Edifício da Casa do Povo. Rua dos Descobrimentos, 1 - 4540-104 Arouca                  |
| Aveiro   | BALCÃO CESAR |           | BALCÃO CESAR                | Largo Justino Portal, Centro Cívico, 16-R/C, 3700-Cesar                                |
| Aveiro   | ALBERGARIA   |           | SLA ALBERGARIA              | Rua Egas Moniz Bloco 9 R/C Dto e 1º Dto 3850-043 Albergaria-a-Velha                    |
| Aveiro   | ANADIA       |           | SLA ANADIA                  | Rua dos Olivais, 19 - fracção A Esq.º / Rua dos Olivais, 19 - fracção B Dt.º - Anadia  |
| Aveiro   | O. BAIRRO    |           | SLA O. BAIRRO               | Edifício Bela Vista, Rua Dr. Miguel França Martins, 34, 3770-222, Oliveira do Bairro   |
| Aveiro   | MURTOSA      |           | SLA MURTOSA                 | Edifício da Casa do Povo, Zona da Acabada, Bloco 4 R/C Dto, 3870 - 101                 |
| Aveiro   | MEALHADA     |           | SLA MEALHADA                | Rua José Branquinho de Carvalho - 3050-335 Mealhada                                    |



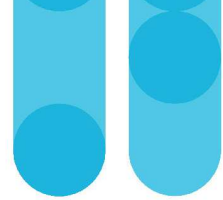
|        |                      |           |                                          |                                                                             |
|--------|----------------------|-----------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Aveiro | ÍLHAVO               |           | SLA ÍLHAVO                               | Rua Arcebispo Pereira Bilhano 53 A - Ílhavo                                 |
| Aveiro | SEV.VOUGA            |           | SLA SEV.VOUGA                            | Edifício da Casa do Povo, Calçada do Silveirinho - 3740-296 Sever do Vouga  |
| Aveiro | C. PAIVA             |           | SLA C. PAIVA                             | Rua Prof. Egas Moniz, 176 - Sobrado - 4550-146 Castelo de Paiva             |
| Aveiro | C. PAIVA             | RAIVA     | SLA RAIVA                                | Edifício da Casa do Povo. Oliveira do Arda - 4550-580 Raiva                 |
| Aveiro | V. CAMBRA            | ARÕES     | Serviço Atendimento Temporário ARÕES     | Edifício do Centro Cívico - 3730-001 Arões                                  |
| Aveiro | AROUCA               | ALVARENGA | Serviço Atendimento Temporário ALVARENGA | Edifício Casa do Povo de Alvarenga - Lugar do Trancoso - 4540-048 Alvarenga |
| Aveiro | S.M.FEIRA            | MOZELOS   | Serviço Atendimento Temporário MOZELOS   | Rua Dr. Amorim - Fração Q r/c - 4535-211 Mozeiros - Vila da Feira           |
| Beja   | Beja                 |           | Serviço Informativo da Sede              | Rua Prof. Bento de Jesus Caraça, n.º 25 - 7801-951 Beja                     |
| Beja   | ODEMIRA              |           | SLA ODEMIRA                              | R. Sousa Prado, nº 17 7630-176 Odemira                                      |
| Beja   | MOURA                |           | SLA MOURA                                | Travessa da Misericórdia - 7860-072 Moura                                   |
| Beja   | Serpa                |           | Loja do Cidadão - Serpa                  | Rua José Maria da Graça Afreixo, lote 5, 7830-358 Serpa                     |
| Beja   | ALMODOVAR            |           | SLA ALMODOVAR                            | Rua do Convento - 7700-263 Almodôvar                                        |
| Beja   | ALJUSTREL            |           | SLA ALJUSTREL                            | Praça 13 de Janeiro, 11 - 7600-044 Aljustrel                                |
| Beja   | FERREIRA DO ALENTEJO |           | SLA FERREIRA DO ALENTEJO                 | Praça de Santa Maria Madalena, n.º 1 - 7900-574 Ferreira do Alentejo        |
| Beja   | MÉRTOLA              |           | SLA MÉRTOLA                              | Rua B - Paralela à Avenida Aureliano Mira Fernandes - 7750-320 Mértola      |
| Beja   | OURIQUE              |           | SLA OURIQUE                              | Rua 25 de Abril, 27 - Apartado 7 - 7670-250 Ourique                         |
| Beja   | VIDIGUEIRA           |           | SLA VIDIGUEIRA                           | R. dos Brancos ou R. 25 de Abril, nº 24 7960-228 Vidigueira                 |
| Beja   | CASTRO VERDE         |           | SLA CASTRO VERDE                         | Rua António Enes, 6 - 7780-144 Castro Verde                                 |
| Beja   | BARRANCOS            |           | SLA BARRANCOS                            | Rua das Fontainhas, Barrancos                                               |
| Beja   | CUBA                 |           | SLA CUBA                                 | Rua 1º de Maio - 7940-121 Cuba                                              |
| Beja   | ALVITO               |           | SLA ALVITO                               | Av. dos Bombeiros Voluntários, 1 - 7920-011 Alvito                          |
| Braga  | Braga                |           | Loja do Cidadão de Braga                 | Rua dos Granjinhos, nº 6, 4700-352 Braga                                    |



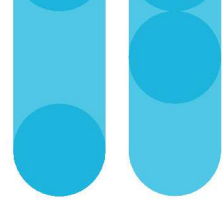
|          |                      |  |                                          |                                                                                                           |
|----------|----------------------|--|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Braga    | Braga                |  | Serviço Informativo da Sede              | Praça da Justiça 4714-505 Braga                                                                           |
| Braga    | GUIMARÃES            |  | SLA GUIMARÃES                            | Largo Martins Sarmento, Oliveira do Castelo 4810-241 Guimarães                                            |
| Braga    | VILA N. FAMALICÃO    |  | SLA VILA N. FAMALICÃO                    | Alameda Luis de Camões, r/c - c/v 4760-100 Vila Nova de Famalicão                                         |
| Braga    | BARCELOS             |  | SLA BARCELOS                             | Travessa Simpício de Sousa, 24-1.º - Edifício Bela Vista - 4750-335 Barcelos                              |
| Braga    | BARCELOS             |  | Serviço Local de Barcelos - Ação social  | Travessa Simpício de Sousa, 24-1.º - Edifício Bela Vista - Barcelos (Santa Maria Maior) 4750-335 Barcelos |
| Braga    | ESPOSENDE            |  | SLA ESPOSENDE                            | Praça Henrique Medina - Urb. A-Zão - Bloco 3, 4740-225 Esposende                                          |
| Braga    | VILA VERDE           |  | SLA VILA VERDE                           | Rua Dr. Domingos Oliveira Lopes 4730-703 Vila Verde                                                       |
| Braga    | FAFE                 |  | SLA FAFE                                 | Av. Antero de Quental, nº 21, 4820-116 Fafe                                                               |
| Braga    | VIZELA               |  | SLA VIZELA                               | Rua Ferreira Caldas 51, - São João - 4815-431 Vizela                                                      |
| Braga    | PÓVOA DE LANHOSO     |  | SLA PÓVOA DE LANHOSO                     | Rua António Francês 194, 4830-577. P.Lanhoso                                                              |
| Braga    | CABECEIRAS DE BASTO  |  | SLA CABECEIRAS DE BASTO                  | Rua Eng. Adelino Amaro da Costa, Refojos de Basto 4860-360 Cabeceiras de Basto                            |
| Braga    | AMARES               |  | SLA AMARES                               | Estrada Nacional, nº 50 - Lugar de Guiames - Amares                                                       |
| Braga    | AMARES               |  | Serviço Local de Amares - Ação social    | Rua José Alves Leite, nº 52, 4720-022 Amares                                                              |
| Braga    | CELORICO DE BASTO    |  | SLA CELORICO DE BASTO                    | Av. João Pinto Ribeiro 46 Britelo 4890-221 Celorico de Basto                                              |
| Braga    | VIEIRA DO MINHO      |  | SLA VIEIRA DO MINHO                      | Av. Barjona de Freitas, nº 40, 4850-521 Vieira do Minho                                                   |
| Braga    | TERRAS DE BOURO      |  | SLA TERRAS DE BOURO                      | Rua Dr. Domingos Maria da Silva, 99 4840-100 Terras do Bouro                                              |
| Bragança | Bragança             |  | Serviço Informativo da Sede              | Av. General Humberto Delgado - 5301 - 859 Bragança                                                        |
| Bragança | MIRANDELA            |  | SLA MIRANDELA                            | Rua da Cruz Amarela, n.os 107, 111 e 117 5370-332 Mirandela                                               |
| Bragança | MIRANDELA            |  | Serviço Local de Mirandela - Ação Social | Rua da Cruz Amarela, n.os 107, 111 e 117 5370-332 Mirandela                                               |
| Bragança | MACEDO DE CAVALEIROS |  | SLA MACEDO DE CAVALEIROS                 | Avº D. Nuno Alvares Pereira - Edif. IIEFP -5340-202 Macedo de Cavaleiros                                  |
| Bragança | MOGADOURO            |  | SLA MOGADOURO                            | Av. Sabor, 35 R/c - 5200 - 204 Mogadouro                                                                  |



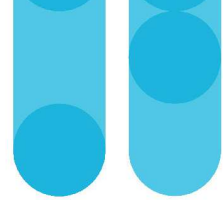
|                |                          |  |                                                 |                                                                        |
|----------------|--------------------------|--|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Bragança       | VINHAIS                  |  | SLA VINHAIS                                     | Rua Dr. Álvaro Leite, nº 3 - 5320-332 Vinhais                          |
| Bragança       | MONCORVO                 |  | SLA MONCORVO                                    | Avª Jorge Luís Borges- 5160-220 Torre de Moncorvo                      |
| Bragança       | MIRANDA DO DOURO         |  | SLA MIRANDA DO DOURO                            | Rua D.Dinis 5210-217 Miranda do Douro                                  |
| Bragança       | MIRANDA DO DOURO         |  | Serviço Local de Miranda do Douro - Ação social | Rua D.Dinis 5210-217 Miranda do Douro                                  |
| Bragança       | CARRAZEDA DE ANSIÃES     |  | SLA CARRAZEDA DE ANSIÃES                        | Av. Eng. Camilo Mendonça nº 155 Carrazeda de Ansiães                   |
| Bragança       | ALFÂNDEGA DA FÉ          |  | SLA ALFÂNDEGA DA FÉ                             | Estrada Nacional - 5350 Alfândega da Fé                                |
| Bragança       | ALFÂNDEGA DA FÉ          |  | Serviço Local de Alfândega da Fé - Ação social  | Mercado Municipal, Lojas 7, 8 e 9 5350-005 Alfândega da Fé             |
| Bragança       | VILA FLOR                |  | SLA VILA FLOR                                   | Av. Marechal Carmona 5360-303 Vila Flor                                |
| Bragança       | FREIXO DE ESPADA À CINTA |  | SLA FREIXO DE ESPADA À CINTA                    | Av. do Emigrante - 5180-104 Freixo de Espada à Cinta                   |
| Bragança       | VIMIOSO                  |  | Loja do Cidadão VIMIOSO                         | Avenida de Alcanices - Pavilhão Multiuso - 5300-308 Vimioso            |
| Castelo Branco | Castelo Branco           |  | Serviço Informativo da Sede                     | Rua da Carapalha, 2 A - 6000-164 Castelo Branco                        |
| Castelo Branco | Castelo Branco           |  | Loja do Cidadão Castelo Branco                  | Rua do Saibreiro<br>6000-197 CASTELO BRANCO                            |
| Castelo Branco | COVILHÃ                  |  | SLA COVILHÃ                                     | Rua Conde Ericeira, 28                                                 |
| Castelo Branco | FUNDÃO                   |  | SLA FUNDÃO                                      | Rua Cidade da Covilhã, lote 8, r/c - 6230-346 Fundão                   |
| Castelo Branco | SERTÃ                    |  | SLA SERTÃ                                       | Rua de Proença-a-Nova, Lote 4 R/C Dto - 6100-751 Sertã                 |
| Castelo Branco | BELMONTE                 |  | SLA BELMONTE                                    | Rua Pedro Álvares Cabral n.º 2 - 6250-086 Belmonte                     |
| Castelo Branco | PROENÇA-A-NOVA           |  | SLA PROENÇA-A-NOVA                              | Rua do Loureiro, 2 - 6150-431 Proença-a-Nova                           |
| Castelo Branco | OLEIROS                  |  | SLA OLEIROS                                     | Edifício Paços do Concelho, r/c. Praça do Município - 6160-409 Oleiros |
| Castelo Branco | PENAMACOR                |  | SLA PENAMACOR                                   | Rua Nova de Santo António, 35 - 6090-579 Penamacor                     |
| Castelo Branco | VILA DE REI              |  | SLA VILA DE REI                                 | Edifício Câmara Municipal de Vila de Rei- Pç Família Matos e Silva     |
| Castelo Branco | IDANHA-A-NOVA            |  | SLA IDANHA-A-NOVA                               | Rua Vaz Preto, n.º 120 - 6060-126 Idanha-a-Nova                        |
| Castelo Branco | VILA VELHA DE RÓDÃO      |  | SLA VILA VELHA DE RÓDÃO                         | Rua de Santana - 6030-230 Vila Velha de Ródão                          |



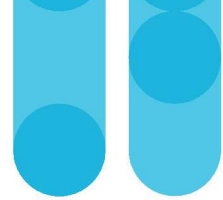
|         |                  |  |                                                            |                                                                                   |
|---------|------------------|--|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Coimbra | Coimbra          |  | Loja do Cidadão de Coimbra                                 | Loja do Cidadão de Coimbra - Av Central n.º 18 - Coimbra                          |
| Coimbra | Coimbra          |  | Serviço Informativo da Sede - Tesouraria                   | Rua Abel Dias Urbano nº 2 - r/c - 3004-519 Coimbra                                |
| Coimbra | Coimbra          |  | Serviço Informativo da Sede - atendimento específico - SVI | Rua Abel Dias Urbano nº 2 - r/c - 3004-519 Coimbra                                |
| Coimbra | Coimbra          |  | Serviço Informativo da Sede - Atendimento VMP - NIQGR e NC | Rua Abel Dias Urbano nº 2 - r/c - 3004-519 Coimbra                                |
| Coimbra | Coimbra          |  | Serviço de Atendimento de Coimbra- SES - deslocado da Sede | Rua Abel Dias Urbano nº 2 - r/c - 3004-519 Coimbra                                |
| Coimbra | FIGUEIRA DA FOZ  |  | SLA FIGUEIRA DA FOZ                                        | R. Dr. Santos Rocha, 107 a 109 - 3080-124 Figueira da Foz                         |
| Coimbra | CANTANHEDE       |  | SLA CANTANHEDE                                             | Rua dos Bombeiros Voluntários, n.º 7 - 3060-163 Cantanhede                        |
| Coimbra | MONTEMOR-O-VELHO |  | SLA MONTEMOR-O-VELHO                                       | Rua José Galvão, nº 21 A - 3140-271 Montemor-o-Velho                              |
| Coimbra | OLIV. HOSPITAL   |  | SLA OLIV. HOSPITAL                                         | Rua Dr. Antunes Varela - 3400-133 Oliveira do Hospital                            |
| Coimbra | CONDEIXA         |  | SLA CONDEIXA                                               | Rua dos Combatentes da Grande Guerra, n.º 2 - Condeixa-a-Nova(Comodato Terc-3/23) |
| Coimbra | MIRA             |  | SLA MIRA                                                   | Av.25 de Abril - 3070-301 Mira                                                    |
| Coimbra | LOUSÃ            |  | SLA LOUSÃ                                                  | Rua Dr. Francisco Fernandes Costa, 18-A e 18-B, R/C - 3200-265 Lousã              |
| Coimbra | ARGANIL          |  | SLA ARGANIL                                                | Av. das Forças Armadas - 3300-011 Arganil                                         |
| Coimbra | MIR. CORVO       |  | SLA MIR. CORVO                                             | Av.25 de Abril - 3220-185 Miranda do Corvo                                        |
| Coimbra | TÁBUA            |  | SLA TÁBUA                                                  | Largo Dr. Arlindo Cunha - 3420-345 Tábua                                          |
| Coimbra | SOURE            |  | SLA SOURE                                                  | Largo Conde Ferreira - 3130-212 Soure                                             |
| Coimbra | V.N. POIARES     |  | SLA V.N. POIARES                                           | Urbanização Nova Vila, lote 1 - 3350-000 Vila Nova de Poiares                     |
| Coimbra | PENACOVA         |  | SLA PENACOVA                                               | Rua de Stº António, nº2 - 3360-337 PENACOVA                                       |
| Coimbra | PENACOVA         |  | Serviço Local de Penacova - Ação social                    | Rua de Stº António, nº2 - 3360-337 PENACOVA                                       |
| Coimbra | GÓIS             |  | SLA GÓIS                                                   | Urbanização Quinta da Lavra, 10 - 3330-354 Góis                                   |



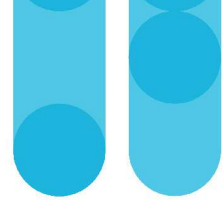
|         |                       |  |                                               |                                                                                           |
|---------|-----------------------|--|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Coimbra | PENELA                |  | SLA PENELA                                    | Largo da Misericórdia - 3230-258 Penela                                                   |
| Coimbra | PAMPILHOSA DA SERRA   |  | SLA PAMPILHOSA DA SERRA                       | Rua Rangel de Lima - 1 sala - Pampilhosa da Serra                                         |
| Évora   | Évora                 |  | Serviço Informativo da Sede                   | Rua Chafariz D El Rei, 22 - 7005-323 Évora                                                |
| Évora   | ESTREMOZ              |  | SLA ESTREMOZ                                  | Prç. Doutor José Dias Sena, n.º 1 7100 - 459 ESTREMOZ                                     |
| Évora   | VENDAS NOVAS          |  | SLA VENDAS NOVAS                              | Rua Estevão de Almeida, 4, r/c - 7080-079 Vendas Novas                                    |
| Évora   | MONTEMOR O NOVO       |  | SLA MONTEMOR O NOVO                           | Av. Gago Coutinho, 61 a 63 -7050-099 Montemor-o-Novo                                      |
| Évora   | REGUENGOS DE MONSARAZ |  | SLA REGUENGOS DE MONSARAZ                     | Av. Do Alentejo, 3 7200-399 Reguengos de Monsaraz                                         |
| Évora   | REDONDO               |  | SLA REDONDO                                   | Rua Comendador Rui Gomes, 6 - 7170-047 Redondo                                            |
| Évora   | BORBA                 |  | Loja do Cidadão BORBA                         | Largo da Liberdade - Loja do Cidadão - 7150-102 Borba                                     |
| Évora   | VILA VIÇOSA           |  | SLA VILA VIÇOSA                               | Rua Dr. Couto Jardim, 47, r/c - 7160-263 Vila Viçosa                                      |
| Évora   | VIANA DO ALENTEJO     |  | SLA VIANA DO ALENTEJO                         | Rua Padre Luís Cruz, 15 - 7090-284 Viana do Alentejo                                      |
| Évora   | PORTEL                |  | SLA PORTEL                                    | R. da Vidigueira, nº 5 a 5B ( aqui estava n.º 7 e n.º 5)                                  |
| Évora   | ARRAIOLOS             |  | SLA ARRAIOLOS                                 | Rua Cunha Rivara, n.º 7-A - 7040-033 Arraiolos                                            |
| Évora   | MORA                  |  | SLA MORA                                      | Lg. Forças Armadas - Mora                                                                 |
| Évora   | ALANDROAL             |  | SLA ALANDROAL                                 | Praça da República, 29 B - 7250-116 Alandroal                                             |
| Évora   | MOURÃO                |  | SLA MOURÃO                                    | Larg. das Portas de São Bento - 7240-263 Mourão                                           |
| Évora   | Évora                 |  | Serviço de Atendimento da Ação Social - Évora | Rua Chafariz D'El Rei, n.º 27 - 7002-551 Évora                                            |
| Évora   | Évora                 |  | SVI de Évora                                  | Rua de Aviz, n.ºs 117 a 123 - 7002-502 Évora                                              |
| Faro    | Faro                  |  | Loja do Cidadão de Faro                       | Mercado Municipal de Faro<br>Largo Dr. Francisco Sá Carneiro<br>8000-151 FARO             |
| Faro    | PORTIMÃO              |  | SLA PORTIMÃO                                  | Rua D. Carlos I, nº 77 8500-607 Portimão (anterior nome Rua do carvalho, n.º 3 -Portimão) |
| Faro    | Faro                  |  | Serviço Informativo da Sede                   | Rua Pintor Carlos Porfírio, 35 - 8000-241 Faro                                            |
| Faro    | OLHÃO                 |  | SLA OLHÃO                                     | Rua Bartolomeu Dias, 5 - 8700-371 Olhão                                                   |



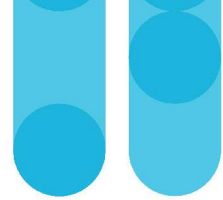
|        |                   |               |                                 |                                                                                            |
|--------|-------------------|---------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Faro   | OLHÃO             |               | Ação social - OLHÃO*            |                                                                                            |
| Faro   | TAVIRA            |               | SLA TAVIRA                      | Rua da Comunidade Lusíada, nº 19 R/C - 8800-397 Tavira                                     |
| Faro   | LOULÉ             |               | SLA LOULÉ                       | Rua Voz de Loulé Lote 6 R/C Loja J - 8100-522 Loulé                                        |
| Faro   | ALBUFEIRA         |               | SLA ALBUFEIRA                   | Urbanização Habijovem, Quinta da Palmeira, Bloco C - Piso 0, Loja DD - 8200-001 Albufeira  |
| Faro   | LAGOS             |               | SLA LAGOS                       | Rossio S. João Batista - 8600-664 Lagos                                                    |
| Faro   | LOULÉ             | QUARTEIRA     | EXT. QUARTEIRA - SLA LOULÉ      | Av. Carlos Mota Pinto, Lote 12, Loja 1 - 8125 Quarteira                                    |
| Faro   | SILVES            |               | SLA SILVES                      | Rua do Correio - 8300-145 Silves                                                           |
| Faro   | V. R. STO ANTÓNIO |               | SLA V. R. STO ANTÓNIO           | Rua Catarina Eufemia 53 A - 8900-255 Vila Real de Santo António                            |
| Faro   | LAGOA             |               | SLA LAGOA                       | Rua do Centro de Saude.lote 12 R/C8400-413 Lagoa                                           |
| Faro   | S. B. ALPORTEL    |               | SLA S. B. ALPORTEL              | Av. da Liberdade, lote 5 - 8150-101 São Brás de Alportel                                   |
| Faro   | SILVES            | S.B. MESSINES | EXT. S.B. MESSINES - SLA SILVES | Bairro da Barrada - 8375-100 São Bartolomeu de Messines                                    |
| Faro   | MONCHIQUE         |               | SLA MONCHIQUE                   | Rua de São Pedro - 8550-445 Monchique                                                      |
| Faro   | ALJEZUR           |               | SLA ALJEZUR                     | Rua da Escola. Igreja Nova - 8670-063 Aljezur                                              |
| Faro   | CASTRO MARIM      |               | SLA CASTRO MARIM                | Bairro Social lote 33 - 8950-125 Castro Marim                                              |
| Faro   | VILA DO BISPO     |               | SLA VILA DO BISPO               | Sítio das Eiras - 8650-405 Vila do Bispo                                                   |
| Faro   | ALCOUTIM          |               | SLA ALCOUTIM                    | Av. Fernando Lopes Dias - 8970 - 064 ALCOUTIM                                              |
| Guarda | Guarda            |               | Serviço Informativo da Sede     | Av. Coronel Orlindo de Carvalho - 6300-680 Guarda                                          |
| Guarda | Guarda            |               | Loja do Cidadão da Guarda       | Centro Comercial Vivaci<br>Av. Bombeiros Voluntários Egitanienses n.º 5<br>6300-523 GUARDA |
| Guarda | SEIA              |               | SLA SEIA                        | Rua Capitão Dr. António Dias, 23 - 6270-469 Seia                                           |
| Guarda | SABUGAL           |               | SLA SABUGAL                     | Rua do Cemitério, n.º 6 - 6320-359 Sabugal                                                 |
| Guarda | PINHEL            |               | SLA PINHEL                      | Rua Dr. Dinis da Fonseca, n.º 5 - 6400-354 Pinhel                                          |
| Guarda | GOUVEIA           |               | SLA GOUVEIA                     | Rua de São Miguel do Outeiro - 6290-331 Gouveia                                            |



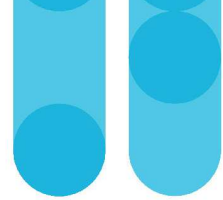
|        |                          |                 |                                |                                                                             |
|--------|--------------------------|-----------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Guarda | TRANCOSO                 |                 | SLA TRANCOSO                   | Rua Frederico Ulrich - 6420-071 Trancoso                                    |
| Guarda | MÊDA                     |                 | SLA MÊDA                       | Av. Gago Coutinho e Sacadura Cabral - 6430-183 Mêda                         |
| Guarda | VILA NOVA DE FOZ CÔA     |                 | SLA VILA NOVA DE FOZ CÔA       | Rua D. Dinis, 1 - 5150-580 Vila Nova de Foz Côa                             |
| Guarda | FIGUEIRA CASTELO RODRIGO |                 | SLA FIGUEIRA CASTELO RODRIGO   | Av. Heróis Castelo Rodrigo - 6400-113 Figueira de Castelo Rodrigo           |
| Guarda | CELORICO DA BEIRA        |                 | SLA CELORICO DA BEIRA          | Rua da Corredoura, n.º 29 - 6360-335 Celorico da Beira                      |
| Guarda | AGUIAR DA BEIRA          |                 | SLA AGUIAR DA BEIRA            | Alto de Santo António - 3570-024 Aguiar da Beira                            |
| Guarda | FORNOS DE ALGODRES       |                 | SLA FORNOS DE ALGODRES         | Urbanização Sul - 6370-174 Fornos Algodres                                  |
| Guarda | ALMEIDA                  |                 | SLA ALMEIDA                    | Rua Campo de Bois- Almeida                                                  |
| Guarda | ALMEIDA                  |                 | Ação social - Almeida          | Bairro da Trigueira, 6350-209 Almeida                                       |
| Guarda | MANTEIGAS                |                 | SLA MANTEIGAS                  | Outeiro - 6260-138 Manteigas                                                |
| Guarda | ALMEIDA                  | VILAR FORMOSO   | SLA VILAR FORMOSO              | Rua Externato, 11 - 6355-265 Vilar Formoso                                  |
| Guarda | VILA NOVA DE FOZ CÔA     | FREIXO DE NUMÃO | SLA FREIXO DE NUMÃO            | Rua Abel Acácio Azevedo 5155-202 Freixo de Numão                            |
| Leiria | Leiria                   |                 | Serviço Informativo da Sede    | Largo da República, 3 - 2414-001 Leiria                                     |
| Leiria | CALDAS DA RAINHA         |                 | SLA CALDAS DA RAINHA           | Rua António Sérgio, 52, R/C, 2500-130 Caldas da Rainha                      |
| Leiria | CALDAS DA RAINHA         |                 | Ação Social - Caldas da Rainha | Rua Custódio Maldonado Freitas, nº 5 Cave A e B - 2500-150 Caldas da Rainha |
| Leiria | POMBAL                   |                 | SLA POMBAL                     | Rua António Varela Pinto, n.º 25 - Fracção B- 3100-491 Pombal               |
| Leiria | POMBAL                   |                 | Ação social - Pombal           | R. Professor Gonçalves Figueira, nº 11 - 1º andar 3100-485 Pombal           |
| Leiria | PENICHE                  |                 | SLA PENICHE                    | Edifício Baluarte da Misericórdia - 2520-000 Peniche                        |
| Leiria | MARINHA GRANDE           |                 | SLA MARINHA GRANDE             | Av. D. Dinis, n.º 15 - 2430-263 Marinha Grande                              |
| Leiria | ALCOBAÇA                 |                 | SLA ALCobaça                   | Rua de Olivença - 2460-035 Alcobaca                                         |
| Leiria | BOMBARRAL                |                 | SLA BOMBARRAL                  | Rua Misericórdia, 74 B - R/C - 2540-123 Bombarral                           |
| Leiria | PORTO DE MÓS             |                 | SLA PORTO DE MÓS               | Avenida da Liberdade, nº 13 r/c direito - 2480-302 Porto de Mós             |



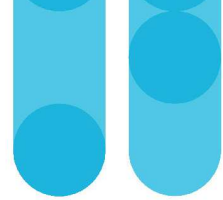
|        |                     |             |                             |                                                                                            |
|--------|---------------------|-------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leiria | NAZARÉ              |             | SLA NAZARÉ                  | Avenida Vieira Guimarães, n.º 54 R/C - 2450-112 Nazaré                                     |
| Leiria | BATALHA             |             | SLA BATALHA                 | Rua Infante D. Fernando - 2440-118 Batalha                                                 |
| Leiria | ANSIÃO              |             | SLA ANSIÃO                  | Rua Erbach - 3240-134 Ansião                                                               |
| Leiria | ÓBIDOS              |             | SLA ÓBIDOS                  | Largo S. João de Deus - Edifício Casa do Centro - 2º - 2510-001 Óbidos                     |
| Leiria | ALVAIÁZERE          |             | SLA ALVAIÁZERE              | Praça do Município, 3250-100 Alvaiázere                                                    |
| Leiria | FIGUEIRÓ DOS VINHOS |             | SLA FIGUEIRÓ DOS VINHOS     | Av. José Malhoa - 3260-402 Figueiró dos Vinhos                                             |
| Leiria | PEDRÓGÃO GRANDE     |             | SLA PEDRÓGÃO GRANDE         | Edifício Polivalente - Av. Dr. Francisco Sá Carneiro - 3270-092 Pedrógão Grande            |
| Leiria | CASTANHEIRA DE PERA |             | SLA CASTANHEIRA DE PERA     | Avenida Silva Bernardes, n.º 6 - 3280-044 Castanheira de Pera                              |
| Lisboa | Lisboa              |             | Loja do Cidadão Laranjeiras | Rua Abranches Ferão, n.º 10-2º Edifício Atlanta-1600-001 Lisboa                            |
| Lisboa | Lisboa              |             | Loja do Cidadão Marvila     | Av. Santo Condestável-Zona comercial Bela Vista, Loja 34 - 1900-806 Lisboa                 |
| Lisboa | Lisboa              |             | ISS, IP                     | Av. 5 de Outubro 175B, 1050-063 Lisboa                                                     |
| Lisboa | Cascais             |             | Loja do Cidadão de Cascais  | Rua Manuel Joaquim Avelar, nº 118 - Piso 0 - 2754-501 Cascais                              |
| Lisboa | ODIVELAS            |             | Loja do Cidadão ODIVELAS    | Centro Comercial de Odivelas Parque - Estrada da Paiã - Casal do Troca - 2675-626 Odivelas |
| Lisboa | TORRES VEDRAS       |             | SLA TORRES VEDRAS           | Av. General Humberto Delgado, 18 B - 2560-272 Torres Vedras                                |
| Lisboa | SINTRA              |             | SLA SINTRA                  | Av. Barão Almeida Santos, 10/12 - Quinta dos Plátanos - 2710-525 Sintra                    |
| Lisboa | OEIRAS              |             | SLA OEIRAS                  | Estrada de Paço D'Arcos nº 9 Edifício Espaço 2780-596 Paço D'Arcos                         |
| Lisboa | LOURES              |             | SLA LOURES                  | Travessa Luís Pereira da Mota, 5 - 2670-448 Loures                                         |
| Lisboa | OEIRAS              | ALGÉS       | SA ALGÉS                    | Avenida dos Combatentes da Grande Guerra, 91 - 1495-040 Algés                              |
| Lisboa | OEIRAS              | Porto Salvo | II, IP - TagusPark          | Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 17 - Taguspark - 2740-120 - Porto Salvo                        |
| Lisboa | AMADORA             |             | SLA AMADORA                 | Rua Alfredo Keil, 13, r/c - 2704-510 Amadora                                               |
| Lisboa | MAFRA               |             | SLA MAFRA                   | Rua Cidade Frehel, 1 C - 2640-469 Mafra                                                    |
| Lisboa | VILA FRANCA XIRA    |             | SLA VILA FRANCA XIRA        | Alameda Capitães de Abril, 14 - 2600-125 Vila Franca de Xira                               |



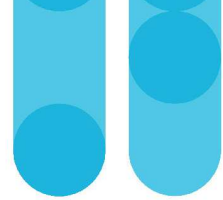
|            |                        |          |                               |                                                                   |
|------------|------------------------|----------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Lisboa     | LOURINHÃ               |          | SLA LOURINHÃ                  | Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa - 2530-109 Lourinhã              |
| Lisboa     | SINTRA                 | QUELUZ   | SA QUELUZ                     | Av. da República, n.º 75/79, R/c - 2745-209 Queluz                |
| Lisboa     | SINTRA                 | CACÉM    | SA CACÉM                      | Rua Sacadura Cabral, 26 - Agualva - 2735-170 Cacém                |
| Lisboa     | ARRUDA DOS VINHOS      |          | SLA ARRUDA DOS VINHOS         | Rua Heróis do Ultramar, Loja - 2630-243 Arruda dos Vinhos         |
| Lisboa     | ALENQUER               |          | SLA ALENQUER                  | Av. 25 de Abril, nº2 B-2580-367 Alenquer                          |
| Lisboa     | CADAVAL                |          | SLA CADAVAL                   | Rua Dr. José Joyce Damas Mora - 2550-151 Cadaval                  |
| Lisboa     | SOBRAL DE MONTE AGRAÇO |          | SLA SOBRAL DE MONTE AGRAÇO    | Rua Dr. Correia Guedes, 37, R/c - 2590-015 Sobral de Monte Agraço |
| Lisboa     | AZAMBUJA               |          | SLA AZAMBUJA                  | Av. Valverde, n.º 9 A - 2050-392 Azambuja                         |
| Lisboa     | SA PÊRO PINHEIRO       |          | SA PÊRO PINHEIRO              | Rua Casal dos Ossos, nº30 - 2715-085 Pero Pinheiro                |
| Lisboa     | MAFRA                  | ERICEIRA | SA ERICEIRA                   | Largo do Prim - 2655-341 Ericeira                                 |
| Portalegre | Portalegre             |          | Serviço Informativo da Sede   | Praça João Paulo II, nº7 7300-111 Portalegre                      |
| Portalegre | ELVAS                  |          | SLA ELVAS                     | Rua da Ajuda - Fonte Nova 7350-145 Elvas                          |
| Portalegre | PONTE DE SÔR           |          | SLA PONTE DE SÔR              | Rua Cardeal António Ribeiro, 1 -R/c 7400-302 Ponte de Sor         |
| Portalegre | CAMPO MAIOR            |          | Loja do Cidadão - CAMPO MAIOR | Rua Visconde Seabra n.º 2 e 2 A - 7370-121 Campo Maior            |
| Portalegre | NISA                   |          | SLA NISA                      | Estrada Nacional 359 - 6050-378 Nisa                              |
| Portalegre | AVIS                   |          | SLA AVIS                      | Av. da Liberdade - 7480-103 Avis                                  |
| Portalegre | SOUSEL                 |          | SLA SOUSEL                    | Rua Nova, nº 28<br>7470-254 Sousel                                |
| Portalegre | GAVIÃO                 |          | SLA GAVIÃO                    | Alameda 25 de Abril - 6040-130 Gavião                             |
| Portalegre | ARRONCHES              |          | SLA ARRONCHES                 | Rua Edmundo Curvelo - 7340-029 Arronches                          |
| Portalegre | CRATO                  |          | SLA CRATO                     | Av. 25 de Abril - 7430-174 Crato                                  |
| Portalegre | CASTELO DE VIDE        |          | SLA CASTELO DE VIDE           | Quinta de Santo António - 7320-207 Castelo de Vide                |
| Portalegre | ALTER DO CHÃO          |          | SLA ALTER DO CHÃO             | Largo dos Doze Melhores de Alter - 7440-021 Alter do Chão         |



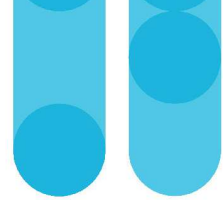
|            |                    |           |                                                       |                                                                                             |
|------------|--------------------|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Portalegre | FRONTEIRA          |           | SLA FRONTEIRA                                         | Edifício Cultural - Rua de Avis, nº 4 - 7460-120 Fronteira                                  |
| Portalegre | MONFORTE           |           | SLA MONFORTE                                          | Rua Dr. Arsénio Teixeira Jardim, 1 - 7450-126 Monforte                                      |
| Portalegre | PONTE DE SOR       | MONTARGIL | Serviço Atendimento Temporário MONTARGIL              | Rua Luís de Camões, 16 7425-128 Montargil                                                   |
| Portalegre | MARVÃO             |           | SLA MARVÃO                                            | Rua de Cima - 7330-111 Marvão                                                               |
| Portalegre | CRATO              | GÁFETE    | Serviço Atendimento Temporário GÁFETE                 | Bairro de Santo António, 1, 1º - 7430-277 Gáfete                                            |
| Porto      | PORTO              |           | Loja do Cidadão do Porto                              | Rua do Pinheiro n.º 9 4050-484 Porto                                                        |
| Porto      | PORTO              |           | Serviço Informativo Rua do Rosário                    | Rua do Rosário, n.º 159 4050-523 Porto                                                      |
| Porto      | PORTO              |           | Serviço local do Porto Ocidental - Ação social        | Rua Quinze de Novembro, 101 4100-421 Porto                                                  |
| Porto      | PORTO              |           | Serviço local do Porto Central/Oriental - Ação social | Rua da Alegria nº 200, 4000-034 Porto                                                       |
| Porto      | PENAFIEL           |           | Loja do Cidadão PENAFIEL                              | Rua Joaquim de Araújo - 4560-467 Penafiel                                                   |
| Porto      | VILA NOVA DE GAIA  |           | SLA VILA NOVA DE GAIA                                 | Av. da República, 1820, loja 7 - 4430-194 Vila Nova Gaia                                    |
| Porto      | VILA NOVA DE GAIA  |           | Loja do Cidadão de Vila Nova de Gaia                  | Rua Manuel Moreira de Barros Loja A 0.29 ArrábidaShopping 4400-346 VILA NOVA DE GAIA        |
| Porto      | MATOSINHOS         |           | SLA MATOSINHOS                                        | Av. Serpa Pinto, 728, 1.º andar - 4450-279 Matosinhos                                       |
| Porto      | PÓVOA DE VARZIM    |           | SLA PÓVOA DE VARZIM                                   | Centro Comercial O Pescador - Praça dos Combatentes, Ed. 4, 3.1 r/c - 4490-439 Póvoa Varzim |
| Porto      | GONDOMAR           |           | SLA GONDOMAR                                          | Rua José Saramago, n.º 19 - 4420-171 Gondomar                                               |
| Porto      | GONDOMAR           |           | Serviço Local de Gondomar - Ação social               | Rua José Saramago, n.º 15 - 4420-171 Gondomar                                               |
| Porto      | VILA DO CONDE      |           | SLA VILA DO CONDE                                     | Avenida Brasil, 1620 - 4480-659 Vila do Conde                                               |
| Porto      | VILA DO CONDE      |           | Serviço Local de Vila do Conde - Ação social          | Rua Dr António Andrade 46 r/c 4480-806 Vila do Conde                                        |
| Porto      | MARCO DE CANAVEZES |           | SLA MARCO DE CANAVEZES                                | Rua Dr. Francisco Sá Carneiro, 235, R/C e 1º - 4630-205 Marco de Canavezes                  |
| Porto      | VALONGO            |           | SLA VALONGO                                           | Rotunda 1º de Maio, 160, 1º - 4440-519 Valongo                                              |
| Porto      | PAÇOS DE FERREIRA  |           | SLA PAÇOS DE FERREIRA                                 | Rua Capitão da Praça, 43, r/c - Bloco 8 - 4590-570 Paços de Ferreira                        |
| Porto      | TROFA              |           | SLA TROFA                                             | Rua 16 de Maio - Lagoa - 4785-607 Trofa                                                     |



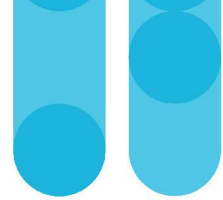
|          |                   |                      |                                              |                                                                                                         |
|----------|-------------------|----------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Porto    | SANTO TIRSO       |                      | SLA SANTO TIRSO                              | Avª Sousa Cruz, 101, "Edifício JFS - Casa de S. Luís" - Fracções: AL, AM, AW, AX. Santo Tirso           |
| Porto    | PAREDES           |                      | SLA PAREDES                                  | Av. Bombeiros Voluntários - Edifício Nova Paredes, Lojas 2 e 3 - 4580-053 Paredes                       |
| Porto    | AMARANTE          |                      | SLA AMARANTE                                 | Parque Residencial da Madalena - Fracções F. G. H. I. - 4600-147 Amarante                               |
| Porto    | LOUSADA           |                      | SLA LOUSADA                                  | Travessa São Sebastião - 4620-654 Lousada                                                               |
| Porto    | MAIA              |                      | SLA MAIA                                     | Praceta Engº José Adriano M. Santos, Loja 70 - Urbanização do Chantre - 4470-087 Maia                   |
| Porto    | MAIA              |                      | Serviço Local da Maia - Ação social          | R Álvaro Aurélio Céu Oliveira, Loja 27 - Urbanização do Chantre 4470-134 Maia                           |
| Porto    | FELGUEIRAS        |                      | SLA FELGUEIRAS                               | Av. Dr. Ribeiro Magalhães, 1053 - 4610-108 Felgueiras                                                   |
| Porto    | MATOSINHOS        | S. MAMEDE            | SA S. MAMEDE                                 | Rua Silva Brinco, s/n 4465-265 São Mamede de Infesta                                                    |
| Porto    | GONDOMAR          | RIO TINTO            | SA RIO TINTO                                 | Rua São Bento das Pêras S/n - 4435-432 Rio Tinto                                                        |
| Porto    | SA ERMESINDE      |                      | SA ERMESINDE                                 | Praça 1º de Maio - 4445-306 Ermesinde                                                                   |
| Porto    | VILA NOVA DE GAIA | CARVALHOS            | SA CARVALHOS                                 | Rua Dr. Moreira de Sousa, Lj. 15 - Carvalhos -Pedroso - Serviço Local dos Carvalhos - Vila Nova de Gaia |
| Porto    | FELGUEIRAS        | LORDELO              | SA LORDELO                                   | Lugar de Carregais - Lordelo - Paredes                                                                  |
| Porto    | PENAFIEL          | PEROSELO             | SA PEROSELO                                  | Lugar do Calvário - 4560-750 Peroselo                                                                   |
| Porto    |                   | LIXA                 | SA VILA DA LIXA                              | Ladário - Vila Cova - 4615-649 Vila da Lixa                                                             |
| Porto    | BAIÃO             |                      | SLA BAIÃO                                    | Rua de Camões, 208 - 4640-147 Baião a Ação Social indica nº 176 r/c                                     |
| Porto    | SANTO TIRSO       | S. MARTINHO DO CAMPO | SA S. MARTINHO DO CAMPO                      | Rua da Escorregadoura - S.L. S. M. Campo - Santo Tirso (rua José Narciso Martins da Costa               |
| Porto    | PORTO             |                      | SA OLIVAL                                    | Av. Eng. Amaro da Costa, 2050 - 4415-742 Olival - Vila Nova de Gaia                                     |
| Porto    | PORTO             |                      | CNAI - Centro Nacional de Apoio ao Imigrante | Rua do Pinheiro, n.º 9 - 4050-484 Porto                                                                 |
| Porto    | PORTO             |                      | Serviço de Atendimento Riscos Profissionais  | Av.ª Infante de Sagres, n.º 349 Valadares 4405-565 Vila Nova de Gaia                                    |
| Santarém | SANTARÉM          |                      | Serviço Informativo da Sede                  | Av. Grupo de Forcados Amadores de Santarém - 2000-181 Santarém                                          |
| Santarém | TOMAR             |                      | SLA TOMAR                                    | Av. Ângela Tamagnini 3 a 9 - 2300-437 Tomar                                                             |
| Santarém | OURÉM             |                      | SLA OURÉM                                    | Rua António Pereira Afonso, 19 a 23 - 2490-522 Ourém                                                    |



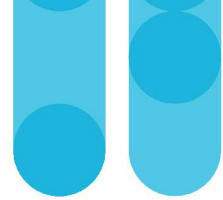
|          |                        |            |                                        |                                                                                        |
|----------|------------------------|------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Santarém | RIO MAIOR              |            | SLA RIO MAIOR                          | Praça do Comércio, n.º 1<br>..... 2040-320 Rio Maior                                   |
| Santarém | TORRES NOVAS           |            | SLA TORRES NOVAS                       | Rua do Salvador, 13 a 17 - 2350-416 Torres Novas                                       |
| Santarém | ABRANTES               |            | SLA ABRANTES                           | Urbanização da Samarra, Lote 16 - Edifício Diana - 2200-212 Abrantes                   |
| Santarém | ALMEIRIM               |            | SLA ALMEIRIM                           | Largo dos Charcos - 2080-037 Almeirim                                                  |
| Santarém | OURÉM                  | FÁTIMA     | SLA OURÉM - FÁTIMA                     | Rua 13 de Maio r/c - Cova da Iria                                                      |
| Santarém | ALCANENA               |            | SLA ALCANENA                           | Rua Dr. José Vasques Tenreiro - 2380-069 Alcanena                                      |
| Santarém | SALVATERRA MAGOS       |            | SLA SALVATERRA MAGOS                   | Av. Dr. Roberto Ferreira Fonseca, 5 - 2120-115 Salvaterra de Magos                     |
| Santarém | ENTRONCAMENTO          |            | SLA ENTRONCAMENTO                      | Rua Dr. Francisco Mendes de Brito - 2330-223 Entroncamento                             |
| Santarém | CARTAXO                |            | SLA CARTAXO                            | Av. João de Deus - 2070-011 Cartaxo                                                    |
| Santarém | CORUCHE                |            | SLA CORUCHE                            | Rua dos Bombeiros Voluntários, 32 a 34 - 2100-179 Coruche                              |
| Santarém | BENAVENTE              | S.CORREIA  | SLA BENAVENTE - BALCÃO P. S.CORREIA    | Estrada do Brejo - Urbanização Álamos - 2135-091 Samora Correia                        |
| Santarém | BENAVENTE              |            | SLA BENAVENTE                          | Cerrado dos Poços dos Cães - Benavente                                                 |
| Santarém | FERREIRA ZÊZERE        |            | SLA FERREIRA ZÊZERE                    | Rua do Casal de Além, n.º 13 Ferreira do Zêzere                                        |
| Santarém | CHAMUSCA               |            | SLA CHAMUSCA                           | Rua Mascarenhas Pedroso, 8 - 2140-133 Chamusca                                         |
| Santarém | MAÇÃO                  |            | SLA MAÇÃO                              | Av. Vicente Mendes Mirrado - 6120-725 Mação                                            |
| Santarém | ENTRONCAMENTO          | P. GOLEGÃ  | SLA ENTRONCAMENTO - BALCÃO P. GOLEGÃ   | Largo D. Manuel I - Paços do Concelho - 2150-120 Golegã                                |
| Santarém | ABRANTES               | P. SARDOAL | SLA ABRANTES - BALCÃO P. SARDOAL       | Praça da República, n.º 11<br>.....2230-222 Sardoa                                     |
| Santarém | ALPIARÇA               |            | SA P. ALPIARÇA                         | Av. Casa do Povo - 2090-025 Alpiarça                                                   |
| Santarém | Vila Nova da Barquinha |            | Loja do Cidadão Vila Nova da Barquinha | Rua Marechal Carmona, nº 35 - 2260-438 Vila Nova da Barquinha                          |
| Santarém | CONSTÂNCIA             |            | SA CONSTÂNCIA                          | Edifício da Junta de Freguesia - Rua Eng. Vicente Themudo Castro - 2250-061 Constância |
| Setúbal  | SETÚBAL                |            | Loja do Cidadão de Setúbal             | Av. Bento Gonçalves n.º 30D Setúbal                                                    |



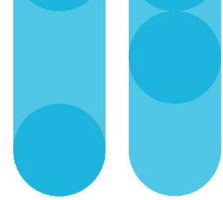
|                  |                   |                    |                                            |                                                                                             |
|------------------|-------------------|--------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Setúbal          | MOITA             | Baixa da Banheira  | Loja do Cidadão da Baixa da Banheira       | Rua Jaime Cortesão, 33 2935-129 Baixa da Banheira                                           |
| Setúbal          | SETÚBAL           |                    | Serviço Informativo de Setúbal             | Praça da República - 2900-587 Setúbal                                                       |
| Setúbal          | ALMADA            |                    | SLA ALMADA                                 | Av. 25 de Abril, 34 - 2804-516 Almada                                                       |
| Setúbal          | BARREIRO          |                    | SLA BARREIRO                               | Rua do Instituto Ferroviário Sul e Sueste, n.º 3 - 2830-335 Barreiro                        |
| Setúbal          | BARREIRO          |                    | Serviço Local do Barreiro - Ação social    | Rua Instituto dos Ferroviários, Lote 1, nº 9 R/C , 2830 – 335 Barreiro                      |
| Setúbal          | SEIXAL/AMORA      |                    | SLA SEIXAL/AMORA                           | Av. Baía Natural do Seixal, 996 - 2845-415 Seixal                                           |
| Setúbal          | MONTIJO           |                    | SLA MONTIJO                                | Praça Vitorino Nemésio - 2870-234 Montijo                                                   |
| Setúbal          | SESIMBRA          |                    | SLA SESIMBRA                               | Rua Amélia Frade, 13-C - 2970-712 Sesimbra                                                  |
| Setúbal          | SANTIAGO DO CACÉM |                    | SLA SANTIAGO DO CACÉM                      | Rua 1º de Maio - 7540-145 Santiago do Cacém                                                 |
| Setúbal          | SINES             |                    | SLA SINES                                  | Rua Marquês de Pombal 49 7520-224 Sines                                                     |
| Setúbal          | SINES             | Santo André        | Serviço Local de Santo André - Ação social | Bairro Azul - Colectiva A-2- Vila Nova de Santo André                                       |
| Setúbal          | GRÂNDOLA          |                    | SLA GRÂNDOLA                               | Rua Ana Luísa Cruz Costa - 7570-183 Grândola                                                |
| Setúbal          | ALCÁCER DO SAL    |                    | SLA ALCÁCER DO SAL                         | Av. Eng. João Soares Branco, 34, Alcácer do Sal                                             |
| Setúbal          | SANTIAGO DO CACÉM | CERCAL DO ALENTEJO | SA temporário CERCAL DO ALENTEJO           | Bairro Zeca Afonso Cercal do Alentejo(protocolo realizado por 5 anos)                       |
| Setúbal          | SANTIAGO DO CACÉM | ALVALADE DO SADO   | SA temporário ALVALADE DO SADO             | Rua D. Manuel I, n.º 15 - 7565-021 Alvalade                                                 |
| Setúbal          | PALMELA           | Pinhal Novo        | Loja do Cidadão de Pinhal Novo             | Edifício do Mercado Municipal de Pinhal Novo<br>Praça da Independência                      |
| Setúbal          | ALCÁCEWR DO SAL   | Torrão             | SA temporário Balcão do Torrão             | Largo de S. Francisco n.º 1 Torrão(este não constava no mapa, é para considerar ou retirar) |
| Setúbal          | SANTIAGO DO CACÉM | Abela              | SA temporário Abela                        | Rua dr. Francisco Costa, 10 Abela                                                           |
| Viana do Castelo | VIANA DO CASTELO  |                    | Serviço Informativo da Sede                | Rua da Bandeira, 600 - 4904-866 Viana do Castelo                                            |
| Viana do Castelo | PONTE DE LIMA     |                    | SLA PONTE DE LIMA                          | Rua Dr. Cassiano Baptista, Fracção D, Ed Campo do Sobral, Lt 5 - 4990-144 Ponte de Lima     |
| Viana do Castelo | ARCOS DE VALDEVEZ |                    | SLA ARCOS DE VALDEVEZ                      | Rua Dr. Félix Alves Pereira - 4970-456 Arcos de Valdevez                                    |
| Viana do Castelo | MONÇÃO            |                    | SLA MONÇÃO                                 | Largo dos Padrões - 4950-491 Monção                                                         |



|                  |                         |                      |                                                                  |                                                                                                       |
|------------------|-------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Viana do Castelo | VALENÇA                 |                      | SLA VALENÇA                                                      | Avª Miguel Dantas, edifício tróias, Bloco Nascente, R/C - 4930 678 Valença                            |
| Viana do Castelo | BARROSELAS              |                      | SLA BARROSELAS                                                   | Rua da Estação - 4905-311 Barrocelas                                                                  |
| Viana do Castelo | PONTE DA BARCA          |                      | SLA PONTE DA BARCA                                               | Rua Comendador José Carneiro Bouças - 4980-624 Ponte da Barca                                         |
| Viana do Castelo | CAMINHA                 |                      | SLA CAMINHA                                                      | Av. Padre Pinheiro - 4910-106 Caminha                                                                 |
| Viana do Castelo | CAMINHA                 | VILA PRAIA DE ÂNCORA | SLA VILA PRAIA DE ÂNCORA                                         | Rua Lourenço Rocha, 72 - 4910-521 Vila Praia de Âncora                                                |
| Viana do Castelo | MELGAÇO                 |                      | SLA MELGAÇO                                                      | Rua Dr. José Cândido Gomes de Abreu, 23 - 4960-554 Melgaço                                            |
| Viana do Castelo | VILA NOVA DE CERVEIRA   |                      | SLA VILA NOVA DE CERVEIRA                                        | Av. José Luciano de Castro - 4920-277 Vila Nova de Cerveira                                           |
| Viana do Castelo | PAREDES DE COURA        |                      | SLA PAREDES DE COURA                                             | Rua Frei António de Jesus - 4940-539 Paredes de Coura                                                 |
| Vila Real        | VILA REAL               |                      | Serviço Informativo da Sede                                      | Rua D. Pedro de Castro, 110 - 5000-669 Vila Real                                                      |
| Vila Real        | CHAVES                  |                      | SLA CHAVES                                                       | Rua Enfermeiro Carvalho - Campo da Feira - 5400-159 Chaves                                            |
| Vila Real        | PESO DA RÉGUA           |                      | SLA PESO DA RÉGUA                                                | Praça General Humberto Delgado (traseiras do hospital) - 5050-242 Peso da Régua                       |
| Vila Real        | VALPAÇOS                |                      | SLA VALPAÇOS                                                     | Av. Adelino Amaro da Costa - 5430-421 Valpaços                                                        |
| Vila Real        | VILA POUCA DE AGUIAR    |                      | SLA VILA POUCA DE AGUIAR                                         | Rua. Dr. António Gil, 35 - 5450-017 Vila Pouca de Aguiar P - nº35 - Fracção AD P - Nº 37 - Fracção AE |
| Vila Real        | VILA POUCA DE AGUIAR    |                      | SLA VILA POUCA DE AGUIAR                                         | Rua. Dr. António Gil, 35 - 5450-017 Vila Pouca de Aguiar Frç A - Nº 31                                |
| Vila Real        | MONTALEGRE              |                      | SLA MONTALEGRE                                                   | Rua da Botica - Montalegre                                                                            |
| Vila Real        | ALIJO                   |                      | SLA ALIJÓ                                                        | R. José Rufino-Alijó                                                                                  |
| Vila Real        | MONDIM DE BASTO         |                      | SLA MONDIM DE BASTO                                              | Recta da Pena, Lote I - Mondim de Basto                                                               |
| Vila Real        | MURÇA                   |                      | SLA MURÇA                                                        | Travessa do Tribunal, 1.º Piso - 5090-142 Murça                                                       |
| Vila Real        | MESÃO FRIO              |                      | Balcão de Mesão Frio - ação social /recebimento de contribuições | Rua do Mercado 5040-321 Mesão Frio                                                                    |
| Vila Real        | RIBEIRA DE PENA         |                      | SLA RIBEIRA DE PENA                                              | Av. da Noruega, 16 B - 4870-151 Ribeira da Pena                                                       |
| Vila Real        | STª. MARTA DE PENAGUIÃO |                      | SLA STª. MARTA DE PENAGUIÃO                                      | Praça do Município - 5030-472 Santa Marta de Penaguião                                                |
| Vila Real        | SABROSA                 |                      | SLA SABROSA                                                      | Rua de São Roque - 5060-325 Sabrosa                                                                   |



|           |                      |        |                             |                                                                                |
|-----------|----------------------|--------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Vila Real | BOTICAS              |        | SLA BOTICAS                 | Rua 5 de Outubro - 5460-304 Boticas                                            |
| Vila Real | CHAVES               | VIDAGO | SA VIDAGO                   | Estrada Nacional 2, 236 - 5425-323 Vidago                                      |
| Viseu     | WISEU                |        | Loja do Cidadão             | Rua Rei D. duarte, n.º 8-10 Viseu                                              |
| Viseu     | WISEU                |        | Serviço Informativo da Sede | Av. Dr. António José de Almeida, n.º 35 - 3514-509 Viseu                       |
| Viseu     | TONDELA              |        | SLA TONDELA                 | Rua Tomás Ribeiro, lote 6, r/c - 3460-616 Tondela                              |
| Viseu     | LAMEGO               |        | SLA LAMEGO                  | Bairro de Alvorções - 5100-078 Lamego                                          |
| Viseu     | CINFÃES              |        | SLA CINFÃES                 | Rua Xanana Gusmão - 4690-877 Cinfães                                           |
| Viseu     | CASTRO DAIRE         |        | SLA CASTRO DAIRE            | Av. António Serrado - 3600-136 Castro DAire                                    |
| Viseu     | MANGUALDE            |        | SLA MANGUALDE               | Largo do Rossio, 74 - 3530-133 Mangualde                                       |
| Viseu     | S. PEDRO DO SUL      |        | SLA S. PEDRO DO SUL         | Largo de São Sebastião - 3660-441 São Pedro do Sul                             |
| Viseu     | OLIVEIRA DE FRADES   |        | SLA OLIVEIRA DE FRADES      | Rua Dr. José Bento Rocha e Melo - 3680-116 Oliveira de Frades                  |
| Viseu     | RESENDE              |        | SLA RESENDE                 | Rua José Pereira Monteiro - Edifício do Tribunal de Resende - 4660-228 Resende |
| Viseu     | MORTÁGUA             |        | SLA MORTÁGUA                | Rua Dr. José Lopes Oliveira, 2 - Edifício BNU - 3450-154 Mortágua              |
| Viseu     | MOIMENTA DA BEIRA    |        | SLA MOIMENTA DA BEIRA       | Av. 25 de Abril, 4 - r/c - 3620-304 Moimenta da Beira                          |
| Viseu     | S. JOÃO DA PESQUEIRA |        | SLA S. JOÃO DA PESQUEIRA    | Av. Marquês de Soveral - 5130-321 São João da Pesqueira                        |
| Viseu     | TAROUCA              |        | SLA TAROUCA                 | Av. Padre Duarte Fernandes dos Santos - 3610-017 Tarouca                       |
| Viseu     | SÁTÃO                |        | SLA SÁTÃO                   | Rua Dr. Hilário Almeida Pereira, 67 - 3560-172 Sátão                           |
| Viseu     | SANTA COMBA DÃO      |        | SLA SANTA COMBA DÃO         | Rua Mouzinho de Albuquerque, 39 a 41- 3440-387 Santa Comba Dão                 |
| Viseu     | NELAS                |        | SLA NELAS                   | Rua Sacadura Cabral, 57 - 3520-070 Nelas (2 frções)                            |
| Viseu     | CARREGAL DO SAL      |        | SLA CARREGAL DO SAL         | Rua Dr. Francisco Sá Carneiro, 14-Carregado do Sal                             |
| Viseu     | PENALVA DO CASTELO   |        | SLA PENALVA DO CASTELO      | Rua Manuel da Costa - 3550-152 Penalva do Castelo                              |
| Viseu     | ARMAMAR              |        | SLA ARMAMAR                 | Av. 8 de Setembro - 5110-121 Armamar                                           |



|       |                    |  |                        |                                                                     |
|-------|--------------------|--|------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Viseu | VILA NOVA DE PAIVA |  | SLA VILA NOVA DE PAIVA | Rua dos Bombeiros Voluntários, n.º 2 - 3650- 213 Vila Nova de Paiva |
| Viseu | SERNANCELHE        |  | SLA SERNANCELHE        | Av. Dr. Oliveira Serrão - 3640-240 Sernancelhe                      |
| Viseu | VOUZELA            |  | SLA VOUZELA            | Av. João de Melo, 29 A - 3670-249 Vouzela                           |
| Viseu | TABUAÇO            |  | SLA TABUAÇO            | Rua Dr. Manuel Moutinho - 5120-416 Tabuaço                          |
| Viseu | PENEDONO           |  | SLA PENEDONO           | Rua do Colégio - 3630-235 Penedono                                  |