INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, IP

CADERNO DE ENCARGOS

CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICAÇÃO NO JOUE N.º 2021210/46

Aquisição de prestação de serviços de Contact Center em Outsourcing para o Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP., para o período de 9 meses.

TÍTULO I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

Artigo 1º
Objeto

1. O presente procedimento tem por objeto a aquisição da prestação de serviços de *Contact Center,* em *outsourcing*, para a 1.ª linha do Centro de Contacto do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), I.P., para o período de 9 meses, nele se incluindo, igualmente e nos mesmos termos, a integração tecnológica com a 2.ª linha, assegurada e gerida por recursos do IEFP, I.P.
2. Em tudo o que se refere à gestão e acesso a sistemas de informação, é importante salvaguardar que os mesmos são propriedade do Instituto da Informática, I.P., daqui em diante designado por II, I.P., e como tal a entidade apenas poderá prestar serviços nas condições que a seguir se solicitam, com base nesse acesso/disponibilização.

Artigo 2º
Local da Prestação de Serviços

A prestação de serviços de Contact Center de 1.ª linha será assegurada nas instalações do IEFP, IP, sitas na Rua de Xabregas, n.º 52, 1949-003 Lisboa, salvo motivos de força maior, como seja a implementação de estados de emergência, que obriguem à realização de teletrabalho.

Artigo 3º
Teletrabalho

Em caso de necessidade de realização de teletrabalho, cabe ao IEFP, I.P. a disponibilização das condições técnicas (computador portátil, auriculares com microfone, e solução informática que permita o atendimento de chamadas e tratamento de e-mails entrados no sistema de atendimento), sendo da responsabilidade do adjudicatário quaisquer outros custos decorrentes do teletrabalho.

Artigo 4º
Preço base

1. O parâmetro base para o preço contratual do presente procedimento para 9 meses é de 215 889,30€ (Duzentos e quinze mil, oitocentos e oitenta e nove euros e trinta cêntimos), sendo o preço base unitário por contacto de **0,7269 €**, acrescido do IVA à taxa legal, para os serviços descritos no número 1 do Artigo 24º, infra.

Artigo 5º
Duração do contrato

A prestação de serviços de Contact Center terá início a 1 de abril de 2021 até 31 de dezembro de 2021.

Artigo 6º
Obrigações do adjudicatário

1. O adjudicatário obriga-se a:
   a) Executar e apresentar o resultado dos serviços que aceita nos termos do Caderno de Encargos e de forma a assegurar ao IEFP, I.P. a prossecução dos objetivos pretendidos;
   b) Informar o IEFP, I.P. sobre o estado em que se encontra o andamento dos serviços em curso, sempre que isso lhe seja solicitado;
   c) Manter absoluta confidencialidade no que concerne aos elementos e documentos colocados à sua disposição pelo IEFP, I.P.;
   d) Cumprir todas as obrigações impostas pelas Leis e Regulamentos em vigor.
2. Constitui ainda obrigação do Adjudicatário garantir, em qualquer circunstância, a boa qualidade e natureza dos serviços, de forma a corresponder a um serviço de qualidade e de acordo com os padrões gerais, que deve obedecer a prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes através de Call Centers.

Artigo 7º
Subcontratação

O adjudicatário não poderá, por qualquer forma, subcontratar terceiras entidades para a realização de tarefas relativas ao objeto do contrato, sem prévio consentimento da entidade adjudicante.

Artigo 8º
Cessão de posição contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento.
3. A entidade adjudicante deve apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55º do Código dos Contratos Públicos.

Artigo 9º
Penalidades

1. No caso de incumprimento dos prazos de implementação fixados no contrato e por causa imputável ao adjudicatário, poderá ser aplicada uma penalização, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$P = \frac{V \times A}{T}$, em que P é o montante da penalização; V o valor dos serviços em atraso, respeitante à(s) etapa(s) cuja execução não ocorra dentro dos prazos estipulados no cronograma do adjudicatário, o A ao número de dias em atraso e o T ao número de dias previstos na proposta do adjudicatário.

2. De acordo com o definido no presente caderno de encargos, o incumprimento dos níveis de serviço fixados no contrato (SLA) dará, igualmente, origem à aplicação de penalizações que afetarão um máximo de 20% da faturação em cada mês. As percentagens de penalização definidas incidirão sempre sobre o total de faturação, e serão aplicáveis no mês seguinte à verificação da não conformidade.

Artigo 10º
Contrato

1. A adjudicação é formalizada por contrato escrito, obrigando-se o adjudicatário a entregar toda a documentação necessária para a sua celebração.
2. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
3. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

   a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, 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 presente Caderno de Encargos;

   d) A proposta adjudicada;

   e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
5. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.
6. Será indicado o gestor do contrato em nome da entidade adjudicante nos termos do artigo 290º-A, do CCP aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008 de 29 de janeiro, alterado e republicado pelo Decreto Lei nº 111º-B/2017, de 31 de agosto.

Artigo 11º
Interpretação do Contrato

1. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis à execução do contrato, o adjudicatário deve solicitar por escrito um esclarecimento à entidade contratante.

2. O adjudicatário obriga-se a ter em conta, na execução dos serviços, as orientações que lhe forem transmitidas por escrito pela entidade contratante, na medida em que as mesmas não colidem com as regras aplicáveis à execução do contrato.

Artigo 12º
Rescisão do Contrato

1. Sem prejuízo do referido quanto ao termo do contrato no Capítulo das Cláusulas Técnicas do presente Caderno de Encargos, o IEFP, I.P. pode rescindir o contrato a todo o tempo, mediante comunicação escrita ao adjudicatário, através de correio registado com aviso de receção, com a antecedência de, pelo menos, trinta dias sobre a data em que a rescisão produzirá efeitos.
2. O adjudicatário poderá rescindir o contrato nos termos previstos na lei.
3. A rescisão será comunicada por escrito à entidade Adjudicante, mediante o envio de carta registada com aviso de receção, com a antecedência de, pelo menos, trinta dias sobre a data em que a rescisão produzirá efeitos.

Artigo 13º
Condições comuns

1. A rescisão não prejudica quaisquer ações de responsabilidade civil por factos verificados durante o período de vigência do contrato.
2. O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos gerais de direito, à outra parte o direito de rescindir o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.
3. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se incumprimento definitivo quando se verificar que o objeto do contrato não corresponde às características e especificações que lhe são atribuídas na proposta e restante documentação apresentada pelo adjudicatário.

Artigo 14º
Cessação da vigência do contrato

Salvo quando haja lugar a rescisão com fundamento em incumprimento definitivo, o contrato cessa a sua vigência, na data em que estejam cumpridas todas as obrigações que daquele emergem para as partes.

Artigo 15º
Despesa

São encargos do adjudicatário as despesas inerentes à elaboração da proposta.

Artigo 16º
Preço

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao adjudicatário o preço 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.
3. Durante a vigência do presente contrato não haverá lugar à revisão do preço contratualizado.

Artigo 17º
Condições de pagamento

1. O adjudicatário apresentará, no início de cada mês, uma relação dos contatos e processos tratados, comprovados em Sistema de Informação da propriedade do II, I.P., relativos ao mês anterior e discriminados por natureza (chamadas inbound, e-mails de serviço e processos de backoffice), que servirá de suporte à faturação do mês em referência, após validação por parte do IEFP, I.P.
2. O pagamento de quaisquer faturas está dependente do cumprimento, por parte da entidade adjudicatária do previsto no presente Caderno de Encargos, bem como do conhecimento da situação tributária e contributiva do mesmo;
3. A entidade adjudicante efetuará o pagamento das faturas ao adjudicatário, num prazo não superior a 30 dias a partir da data da sua entrada nos seus serviços;
4. Na eventualidade do não cumprimento do prazo referido no número anterior, aplicar-se-á a Lei n.º 3/2010, de 27 de abril, que estabelece a obrigatoriedade do pagamento de juros de mora, calculados à taxa legal em vigor.
5. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

Artigo 18º
Reprodução da documentação

1. A documentação elaborada no âmbito deste projeto não poderá ser reproduzida sem autorização expressa do IEFP, I.P., a não ser nas situações previstas no presente caderno de encargos.
2. O IEFP, I.P. pode proceder, para seu uso exclusivo, à reprodução da documentação de suporte à execução do projeto e dele decorrente.

Artigo 19º
Sigilo e confidencialidade dos dados

1. O adjudicatário obriga-se ao sigilo de quaisquer informações que obtenha em virtude da execução do contrato, salvo se prévia e expressamente autorizado pela entidade contratante, nos termos e para os efeitos da Lei de Proteção de Dados Pessoais.
2. Os Outorgantes comprometem-se a respeitar o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) em vigor e demais legislação nacional aplicável aos dados pessoais.

3. O Primeiro Outorgante enquanto responsável pelo tratamento dos dados fornecidos, informa que os mesmos serão utilizados para garantir a adequada execução do contrato, nomeadamente identificação do Segundo Outorgante e faturação ao abrigo do Código dos contratos Públicos.
4. Os dados pessoais fornecidos serão conservados apenas durante o período de execução do contrato, podendo ser mantidos de acordo com as exigências legais inerentes à finalidade do tratamento para que foram recolhidos.

Artigo 20º
Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do contrato, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Artigo 21º
Foro competente

Para todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal de Jurisdição Administrativa com sede em Lisboa.

Artigo 22º
Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior, designadamente greves ou outros conflitos coletivos de trabalho, for impedido de cumprir as obrigações assumidas no Contrato.
2. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

TÍTULO II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

CAPÍTULO I

Introdução e Disposições Gerais

Artigo 23º
Enquadramento

1. O Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P., daqui em diante designado por IEFP, I.P., enquanto organismo público responsável pela execução das medidas de emprego e formação profissional, revela-se uma instituição que, pelas suas vastas atribuições, tem grande impacto junto do Cidadão.
2. Para responder eficazmente às necessidades do Utente, no âmbito das suas atribuições, o IEFP, I.P. desenvolveu uma estrutura flexível e acessível à comunidade, através da criação de uma rede de Centros, em todo o país, afetos, por sua vez, a Delegações Regionais.
3. Um organismo com esta dimensão pretende, para o seu Centro de Contacto, um modelo adequado às suas próprias características e necessidades, que complemente a atividade da rede de Centros, com potencialidades acrescidas de atendimento à distância, para todo o território e em período alargado.
4. Para além da missão de servir o Cidadão, a informação estruturada e as bases de dados desenvolvidas para o Centro de Contacto constituir-se-ão como fonte de informação fundamental, on-line, que poderão ser consultadas pelas Unidades Orgânicas responsáveis pelo atendimento presencial do público (em particular os Centros de Emprego e Formação Profissional), assim como pelos utentes, tal como usada nos portais do IEFP, I.P. na internet.

Artigo 24º
Âmbito do procedimento

1. Encontra-se no âmbito do presente procedimento a prestação dos seguintes serviços pela 1ª linha do Centro de Contacto do IEFP, I.P.:
   a) Receção e tratamento de contactos inbound, no âmbito dos seguintes tipos de processos:
      a.1. Resposta a questões genéricas e prestação de informação geral e de processos, nas diferentes áreas do IEFP, I.P.;
      a.2. Resposta a questões específicas, no âmbito dos serviços interativos do IEFP, I.P., (portal do IEFP, I.P., iefponline e outros), sem necessidade do envolvimento direto dos serviços do IEFP, ainda que com possível acesso a alguns dados pessoais/confidenciais do utente/cidadão, solicitando identificação do mesmo;
      a.3. Resposta a questões genéricas e prestação de informação geral, no âmbito da Linha QUALIFICA;
      a.4. Resposta a questões decorrentes do atendimento de chamadas de utentes do IEFP dirigidas aos serviços locais do IEFP, redirecionadas para o Centro de Contacto, caso não sejam atendidas nos serviços locais – funcionalidade ainda não implementada, mas com previsão de implementação durante a vigência do presente contrato;
      a.5. Marcação de agendamentos de visitas aos serviços de emprego, no âmbito da plataforma "sigä" (Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento) – Módulo de Visita por Marcação Prévia, sem necessidade do envolvimento direto dos serviços do IEFP, ainda que com possível acesso a

alguns dados pessoais/confidenciais do utente/cidadão, solicitando identificação do mesmo – funcionalidade ainda não implementada, mas passível de implementação durante a vigência do contrato.

b) Análise de qualidade e tratamento de registos, em articulação com a 2.ª linha de atendimento do Centro de Contacto do IEFP, I.P., no âmbito de solicitações efetuadas pelos utentes através dos serviços interativos do IEFP; I.P., (portal do IEFP, I.P., iefponline e outros), e pontos de situação de candidaturas aos programas e medidas de emprego e formação profissional (em back-office);

c) Prestação de informação e serviços de apoio, por intermédio de telefone, correio eletrónico e plataformas eletrónicas de conversação ("Whatsapp", "Skype" ou outras), a cidadãos nacionais e lusodescendentes não residentes e que pretendam regressar a Portugal, no âmbito da Linha Programa Regressar;

2. Encontra-se, igualmente, no âmbito do presente procedimento a disponibilização, em outsourcing, de uma plataforma de apoio à gestão e funcionamento do Centro de Contacto, incluindo a produção de indicadores e a medição da satisfação dos respetivos utilizadores, propriedade do II, I.P.
3. Encontra-se fora do âmbito do presente concurso a exploração dos sistemas e aplicações de suporte do IEFP, I.P.

Artigo 25º
Objetivos

1. Tendo em conta a disponibilização e acesso aos sistemas de informação do Contact Center do II, I.P., os objetivos que se pretende atingir com a presente contratação de serviços são os seguintes:

a) Otimizar a relação IEFP/Utente através de uma diversificação e simplificação dos canais de acesso ao Cidadão, permitindo-lhe a obtenção, à distância, de uma resposta rápida e concreta às suas pretensões;

b) Viabilizar um contacto do Cidadão com o IEFP, I.P. em período mais alargado e sem necessidade de deslocação imediata aos centros de atendimento locais;

c) Gerir, de uma forma estruturada, atualizada e una, a informação a prestar ao Cidadão/Utente, através da criação de bases de dados de suporte, que possibilitem desta forma a disseminação fácil do conhecimento a todos os agentes do IEFP, I.P.;

d) Reduzir a sobrecarga de atividade suportada pelos Centros de Emprego/Emprego e Formação Profissional (Órgãos Executivos Locais), através da receção de contactos no Centro de Contacto, cujas respostas podem ser dadas em 1ª ou 2ª Linha, consoante a sua natureza e o grau de profundidade ou confidencialidade;

e) Incrementar o relacionamento entre o IEFP, I.P. e os cidadãos nacionais e lusodescendentes não residentes em Portugal;

f) Optimizar a taxa de resolução ao 1.º contacto;

g) Permitir ao IEFP, I.P. centrar-se nas suas funções chave, de valor acrescentado e de natureza estratégica;

h) Promover a melhoria contínua de processos;

i) Adotar as melhores práticas de mercado, tanto ao nível da gestão de Contact Centers e processos de backoffice associados, como das soluções tecnológicas de suporte.

Capítulo II

Requisitos Funcionais

Seção I

Artigo 26º
Modelo concetual

1. Tendo em conta a disponibilização e acesso aos sistemas de informação do Contact Center do II, I.P., a 1.ª linha de atendimento do Centro de Contacto do IEFP, I.P. deverá constituir-se como um serviço de intermediação, filtragem e análise preliminar de processos de procura de informação e interação não presencial relacionados com as diferentes áreas de intervenção do IEFP, I.P. que deverá, em particular, assegurar:
   a) Um serviço de atendimento multicanal, suportado por uma linha telefónica integrada e pelos endereços de e-mail das áreas de negócio do IEFP, I.P.;
   b) Atendimento telefónico 12 horas/dia útil - das 8 às 20 horas de todos os dias úteis, com atendimento automático de chamadas e divulgação de mensagens de reencaminhamento fora do período de funcionamento;
   c) Resposta a e-mails enviados pelos utentes do IEFP, em horário a gerir pelo adjudicatário, face à respetiva volumetria e distribuição (horária, diária e semanal) e aos níveis de serviço fixados no presente caderno de encargos;
   d) Disponibilização de informação pública assente em bases de dados por grupos de informação: informação geral (disponível na Internet e incluindo os endereços dos locais de atendimento), informações mais frequentes (também disponíveis na Internet), legislação (enquadramento geral e interpretações específicas prestadas pelos serviços adequados) e formulários diversos;
   e) Apoio à utilização dos serviços interativos do IEFP, I.P. (portal do IEFP, I.P., Iefponline e outros) solicitando identificação dos utentes;
   f) Esclarecimento de questões de caracter informativo sobre o Programa Qualifica;

g) Disponibilização de informação no âmbito do Programa Regressar (retorno a Portugal) esclarecimento de questões por via de vários canais a distancia (telefone, email, plataformas eletrónicas de conversação) e serviços de apoio, nomeadamente na utilização dos serviços interativos do IEFP, I.P. e presença nas redes sociais, bem como articulação com equipa central de 2ª linha encarregue das temáticas do retorno a PortugalResposta a questões decorrentes do atendimento de chamadas dirigidas aos serviços locais do IEFP, redirecionadas para o Centro de Contacto, caso não sejam atendidas nos serviços locais (funcionalidade ainda não implementada);

h) Marcação de agendamentos de visitas aos serviços de emprego, no âmbito da plataforma "sigä" – Módulo de Visita por Marcação Prévia (funcionalidade ainda não implementada).

i) Reencaminhamento de contactos para recursos especializados do IEFP, I.P., nomeadamente para a 2ª linha de atendimento;

j) Análise de qualidade e tratamento de dados, em articulação com a 2.ª linha de atendimento do Centro de Contacto do IEFP, I.P., no âmbito de solicitações efetuadas pelos utentes através dos serviços interativos do IEFP, I.P., nomeadamente do Iefponline e pontos de situação de candidaturas aos programas e medidas de emprego e formação profissional (em *back-office*).

k) Gestão de reclamações e sugestões;

l) Disponibilização de informação estatística para permitir a gestão dos serviços e dos recursos de forma integrada;

2. Para resposta a estas necessidades a aplicação referida no ponto 2 do art.º 24º assegura um conjunto de mecanismos e de funcionalidades de suporte, nomeadamente:

a) Receção de contactos:

a.1. Utilização de sistema de atendimento automático;

a.2. Registo dos contactos recebidos por canal;

a.3. Utilização do sistema de distribuição automática de contactos;

a.4. Análise da evolução da procura, por canal;

a.5. Definição de padrões de performance, por canal;

b) Atendimento/triagem:

b.1. Definição da tipificação do atendimento;

b.2. Utilização de técnicas de despistagem;

b.3. Análise do número de contactos/operador;

b.4. Análise do tempo médio de espera e conversação.

c) Prestação de informação:

c.1. Acesso a Bases de Dados;

c.2. Avaliação do grau de satisfação do Utente;

c.3. Análise do tempo médio de resposta, por canal;

c.4. Análise das questões mais frequentes.

d) Encaminhamento e resolução:

d.1. Análise do número de encaminhamentos, por canal;

d.2. Análise das questões resolvidas, por operador;

d.3. Definição e articulação de prioridades entre serviços;

d.4. Definição de níveis de serviço;

d.5. Avaliação das medidas de desempenho.

Seção II

Detalhes da informação a disponibilizar e processos a abranger

Artigo 27º
Prestação de informação de carácter genérico

1. A informação de carácter genérico a disponibilizar pela 1.ª linha de atendimento, nas diversas áreas do IEFP, será suportada pelo Portal do IEFP, I.P., assim como por todos os elementos adicionais fornecidos pelo IEFP nesse sentido;

2. Esclarecimento de questões de carácter informativo sobre o Programa Qualifica, que será suportada pelo Portal https://www.qualifica.gov.pt;

3. A informação a disponibilizar no âmbito do apoio ao retorno de cidadãos nacionais e lusodescendentes a Portugal será suportada pelo portal IEFP, portal iefponline e portal Programa Regressar https://www.programaregressar.gov.pt/pt/ .

4.

Artigo 28º
Apoio à utilização de serviços interativos do IEFP

1. Pretende-se, igualmente, que a 1.ª linha de atendimento preste apoio aos utilizadores dos serviços interativos do IEFP, I.P. nomeadamente da área do emprego e da formação profissional. Esse apoio consistirá, essencialmente, no seguinte:

a) Promoção da utilização do serviço, quando estejam em causa processos que possam ser iniciados/resolvidos por essa via;

b) Informação e esclarecimento de dúvidas sobre os serviços interativos disponíveis, respetiva forma de funcionamento e articulação com os restantes canais de prestação de serviços (incluindo os presenciais);

c) Utilização assistida dos serviços interativos;

d) Apoio à resolução de problemas decorrentes da utilização dos serviços interativos.

2. O principal sistema de informação de suporte será o Portal do IEFP, I.P, nomeadamente através do iefponline.
3. No caso da marcação de agendamentos de visitas aos serviços de emprego, a base será a plataforma "sigä" – Módulo de Visita por Marcação Prévia (funcionalidade ainda não implementada).

Artigo 29º
Análise de qualidade e tratamento de registos

1. A centralização do trabalho de back-office associado à gestão operacional dos serviços interativos do IEFP, I.P. nomeadamente do Iefponline, tendo em vista a redução da sobrecarga de trabalho nos Centros de Emprego/Emprego e Formação Profissional, é outro dos objetivos subjacentes ao alargamento da capacidade do atual Centro de Contacto. Parte desse trabalho é já assumida pela atual 2.ª linha de atendimento, pretendendo-se racionalizar esse esforço, mediante a externalização de tarefas que não exijam um conhecimento tácito das matérias subjacentes e que sejam, por isso, passíveis de serem traduzidas em regras e procedimentos incorporáveis num script de apoio ao respetivo tratamento.
2. As dimensões de análise e tratamento dos registos em causa (i.e., no âmbito da validação, em back-office, de solicitações efetuadas pelos utentes, através dos serviços interativos do Iefponline) serão, fundamentalmente, as seguintes:
   a) Completude: diz respeito à disponibilidade dos dados considerados importantes;
   b) Atualidade: corresponde à exigência dos dados estarem suficientemente atualizados;
   c) Correção: respeita ao grau de conformidade com as fontes e com a realidade;
   d) Consistência: refere-se às anomalias sintáticas e às contradições entre os dados;
   e) Interpretação: consiste no facto dos dados se apresentarem em formato compreensivo e que facilita o seu entendimento;
   f) Objetividade: refere-se ao facto da informação se encontrar livre de preconceitos.

Artigo 30º
Registo de reclamações e sugestões

1. No âmbito do tratamento de processos inbound, integrar-se-á o registo de reclamações e sugestões recebidas através do Centro de Contacto e/ou do iefponline, contemplando quer as reclamações e sugestões de caráter geral, quer as reclamações inerentes a processos que se encontrem em curso.
2. Estes processos deverão, assim, ser devidamente registados e classificados na 1.ª linha de atendimento tendo em vista a sua disponibilização às áreas operacionais do IEFP, I.P. e revestirão três naturezas diferentes:
   a) Reclamações – Constituem a expressão da insatisfação do utente onde indica irregularidades nos produtos ou má/inadequada prestação do serviço, traduzidas em não conformidades, exigindo resposta e eventual reparação (ação corretiva imediata), de acordo com as situações em concreto;

b) Sugestões – São iniciativas que os utentes tomam ao expor as suas ideias sobre criação, remodelação, redefinição de produtos, serviços, processos e/ou procedimentos que visem a melhoria do serviço prestado mas que não contemplam não conformidades mas sim a melhoria do serviço prestado. Em regra, os utentes apresentam ideias de melhorias aos produtos, serviços, processos e procedimentos, através da proposta de uma nova solução da sua autoria, podendo ser passível de resposta pelos serviços;

c) Agradecimentos - São um reconhecimento, por parte dos utentes, da eficácia, eficiência, qualidade, ou outras características dos produtos, serviços, processos e procedimentos que fomentam a sua satisfação enquanto utentes do sistema, podendo ser passível de resposta pelos serviços.

3. A fim de se avaliar a qualidade do serviço de atendimento, deve estar previsto o nível de satisfação obtido pelo Utente.

Seção III

Modelo de Gestão e Controlo

Artigo 31º
Aspetos gerais do modelo de gestão e controlo

O adjudicatário deverá ajustar às necessidades do IEFP, I.P., sempre que tal se justificar, e incluir, entre outros aspetos:

a) Modelo de gestão e forma de organização;

b) Distribuição de trabalho e gestão de contactos;

c) Controlo e medição de produtividade;

d) Políticas de incentivos aos recursos humanos;

e) Políticas e ferramentas de comunicação;

f) Integração do Sistema de Gestão da Qualidade da Empresa com o modelo de gestão a aplicar no Centro de Contacto do IEFP; I.P.;

g) Ferramentas de gestão e monitorização.

Artigo 32º
Qualidade do serviço

1. A Qualidade do Serviço será avaliada através de monitorizações de chamadas (inbound) e verificação dos respetivos registos, assim como pelo controlo amostral das respostas a e-mail. O sistema de registo de contactos/processos deverá estar acessível ao IEFP, I.P. para verificação. O controlo da qualidade de serviço abrangerá, igualmente, os processos de backoffice a externalizar, de acordo com os scripts que vierem a ser definidos, com o adjudicatário, na fase de implementação.

2. As monitorizações de chamadas podem ser efetuadas presencialmente, nas instalações da 1.ª linha de atendimento (lado a lado), ou remotamente. Consistem na audição da conversação telefónica entre um assistente da 1.ª linha de atendimento e um utente, durante e/ou após a qual o auditor regista toda a informação relevante para a classificação dessa chamada. A chamada será ouvida do início ao fim, incluindo análise do registo, quando aplicável.
3. O controlo amostral das respostas a e-mails pressuporá a implementação, pelo adjudicatário, de um mecanismo de envio aleatório e periódico de um conjunto representativo de e-mails tratados pela 1.ª linha de atendimento. Tal não prejudicará, no entanto, a possibilidade do IEFP, I.P. aceder aos registos da totalidade dos e-mails tratados, a assegurar, atempadamente, pelo adjudicatário, sempre que solicitado.
4. A periodicidade e o volume de monitorizações serão definidos em função da equipa do IEFP, I.P. com essa tarefa.
5. Os resultados das monitorizações serão transmitidos com todos os elementos possíveis ao adjudicatário, incluindo o detalhe das informações indicadas, exemplos de frases utilizadas, identificação do contacto, data e hora e assistente. Caso se verifiquem casos particularmente graves no atendimento, que sejam identificados em relação a um assistente em particular, deverão ser transmitidos ao adjudicatário, para que este tome as medidas que julgar mais convenientes.

Artigo 33º
Rotatividade dos agentes

Não obstante a gestão dos recursos humanos afetos à 1.ª linha de atendimento do Centro de Contacto do IEFP, I.P. caber, integralmente, ao adjudicatário, considera-se essencial o acompanhamento regular, por parte do IEFP, I.P., da taxa de rotatividade desses agentes, devendo o adjudicatário fornecer elementos adequados nesse sentido.

Artigo 34º
Indicadores de desempenho

1. Tendo em conta a disponibilização e acesso aos sistemas de informação do Contact Center do II, I.P., o adjudicatário deverá disponibilizar relatórios diários, semanais e mensais de atividades.
2. O relatório deverá apresentar os valores globais e desdobrados à hora, no caso dos relatórios diários, e ao dia no caso dos relatórios semanais e mensais.
3. Os relatórios deverão ser disponibilizados durante o primeiro dia após o termo do período em causa.
4. O adjudicatário deverá, também, elaborar relatórios de sua iniciativa que permitam antecipar proactivamente as necessidades de melhoria do serviço.
5. A definição do conjunto de indicadores em causa poderá ser reavaliada entre o IEFP, I.P. e o adjudicatário, na fase de implementação.

Artigo 35º

Níveis de serviço e penalizações aplicáveis

1. Caberá ao Adjudicatário adaptar a estrutura da equipa ao fluxo de contactos, de forma a garantir os níveis de serviço definidos.
2. Os níveis de serviço referidos poderão ser ajustados pelo IEFP, I.P. em função da dimensão efetiva da estrutura de atendimento, assim como da evolução dos indicadores de desempenho do Centro de Contacto, após a sua entrada em produção.
3. Quaisquer atrasos e falhas na capacidade de resposta deverão ser imediatamente notificados e devidamente justificados, incluindo a indicação de tempos de recuperação, quando aplicável.
4. Assim, pretende-se que o adjudicatário assegure o cumprimento dos seguintes níveis de serviço mínimos, relativos à capacidade de resposta e qualidade do serviço, com base nos indicadores disponibilizados nos termos do artigo anterior, sob pena da aplicação das penalizações abaixo previstas:

   a) Chamadas inbound:

Indicador	*Objetivo*	*Não Conforme*	*Penalização*
Nível Serviço Diário (chamadas atendidas até 30" em espera)	*80%*	*=<75%*	*5%*
Tempo Médio de Chamada Inbound	*260"*	*=>280"*	*n.a.*
Qualidade de atendimento (Chamadas atendidas com o máximo de um item com a classificação "Não cumpre" ou máximo de dois itens com a classificação "Cumpre parcialmente")	*80%*	*=<75%*	*5%*
Capacidade de resolução (chamadas classificadas como "Cumpre totalmente" no item Resolução da Situação")	*90%*	*=<85%*	*5%*

   b) Emails inbound:

Indicador	*Objetivo*	*Não Conforme*	*Penalização*
Tempo médio de tratamento de e-mail dos serviços interativos, após receção (Prioridade 1)	*-12 horas*	*=>14horas*	*2,5%*
Tempo médio de tratamento de e-mails das restantes áreas, após receção (Prioridade 2)	*16horas*	*=>20horas*	*2,5%*
Qualidade de atendimento (Respostas a e-mail com o máximo de um item com a classificação "Não cumpre" ou máximo de dois itens com a classificação "Cumpre parcialmente")	*80%*	*=<75%*	*5%*
Capacidade de resolução (e-mails classificados como "Cumpre totalmente" no item Resolução da Situação")	*90%*	*=<85%*	*5%*
% de e-mails de 1.ª linha não encaminhados	*90%*	*=<85%*	*2,5%*

   c) Análise de qualidade e tratamento de registos:

Indicador	*Objetivo*	*Não Conforme*	*Penalização*
Conformidade do tratamento de registos	*90%*	*=<85%*	*5%*
Tempo médio de tratamento de registos	*6 horas*	*=>10 horas*	*2,5%*

Seção IV

Equipa a Afetar à Prestação de Serviços

Artigo 36º
Constituição da equipa

O recrutamento, avaliação e seleção do pessoal da primeira linha de atendimento do Centro de Contacto é da responsabilidade do adjudicatário. Pretende-se:

a) Na atividade de **atendimento e tratamento de contactos/processos**: Operadores de Contact Center, privilegiando-se como requisitos gerais do Perfil de Operador:
   - Habilitações literárias mínimas ao nível do 12º (décimo segundo) ano de escolaridade ou equivalente;
   - Facilidade de trabalhar e utilizar aplicações e ferramentas informáticas (nomeadamente ambiente Windows, Internet e conhecimento de novas tecnologias);
   - Capacidade de expressão, dicção, fluência verbal em língua portuguesa;
   - Dinamismo, pro-atividade e facilidade de argumentação;
   - Domínio de uma segunda língua ao nível escrito e oral, nomeadamente, a inglesa, francesa ou espanhola, como fator preferencial. A equipa deverá ter no mínimo um elemento que reúna estas características para a língua francesa e outro para a espanhola;
   - Capacidade de aprendizagem constante num ambiente dinâmico, com disponibilidade para a autoformação;
   - Capacidade de iniciativa e de decisão, que garanta a resolução dos problemas, com orientação para o Cliente;
   - Experiência mínima de 1 ano como operador de Contact Center (experiência anterior no âmbito de Centros de Contacto de serviços públicos será fator preferencial);
   - Possibilidade/disponibilidade para trabalhar por turnos;
   - Espírito de equipa, sentido de responsabilidade e capacidade de organização.

b) Na atividade de **supervisão**: A atividade de Supervisão tem carácter de acompanhamento e controlo da operação, pelo que deve ser levada a efeito por elementos que assegurem a qualidade do serviço em termos de atualidade da informação disponível e tendo em conta a necessidade de agilidade em cada mudança incorporada. Assim sendo, as competências dos supervisores enquadram a gestão dos contactos e

processos a tratar, a análise dos níveis de satisfação dos utentes, a identificação dos problemas decorrentes do atendimento e a organização/gestão dos recursos humanos.

Artigo 37º
Formação inicial

1. Será ministrada aos colaboradores em início de funções e consistirá num curso intensivo que garanta a sua integração no Centro de Contacto e permita o seu alinhamento, desde o primeiro dia, com a missão e objetivos do IEFP, I.P. Na sua parte final, comportará atendimento real a clientes monitorizado.
2. A componente de negócio (serviços e processos a abranger e respetivos sistemas de suporte) será garantida pelo IEFP, I.P., e a comportamental e de utilização da plataforma de suporte ao atendimento caberá ao adjudicatário.
3. A carga horária desta formação será discutida entre adjudicante e adjudicatário e deverá estar compreendida entre as 25 e 50 horas.

Artigo 38º
Formação contínua

1. O desenvolvimento profissional é um processo contínuo de aprendizagem pessoal, pelo que, após assumirem a função, os colaboradores devem ter acesso a ações formativas continuadas.
2. A formação no âmbito de novos produtos, serviços e aplicações on-line de negócio será garantida pelo IEFP, I.P. e a de reciclagem/comportamental (refresh's de informação, necessidades de formação pessoais e de grupo, sistemas de suporte ao atendimento) pelo adjudicatário.
3. Os elementos do IEFP, I.P. poderão assistir a toda e qualquer formação ministrada pelo adjudicatário no âmbito desta prestação de serviços.
4. O IEFP, I.P. deverá ser, ainda, avisado antecipadamente de qualquer formação ministrada pelo adjudicatário, incluindo formador e Plano da Acão.

Artigo 39º
Dimensionamento do serviço

1. O histórico de contactos dos anos anteriores é o que a seguir se apresenta:

Anos	Nº Chamadas	Chamadas Atendidas	E-mails e OS(1) tratados(2)	Nº total contactos atendidos (3)
2014	347.848	330.157	92.279	422.436
2015	318.160	302.305	79.121	381.426
2016	258.732	209.379	84.074	293.453
2017	196.744	191.002	71.229	262.231
2018	193.312	184.750	39.410	227.469
2019	188 565	181 415	27 007	208 422
2020	372 620	309 909	78 145	388 054

(1) - Ordens de Serviço (OS) - Pedidos não resolvidos no 1º contacto, são tratados pelo Back-office do Centro de Contacto ou pela 2ª Linha de Apoio

(2) - A campanha de callback é somada à coluna "e-mails e OS tratados"

(3) - Somatório das Chamadas atendidas e coluna "e-mails-e OS tratados"

2. A estimativa do volume médio de processos, para constituição de uma posição inicial, é a seguinte, tendo em conta os seguintes dados:

Tipo de Processo	Média Diária	Média Mensal	Total Contrato	Peso Relativo
Chamada telefónica	1.200	26.400	237.600	80%
Emails	300	6.600	59.400	20%
Total	1.500	33.000	297.000	100%

3. Estima-se que os picos, no volume de contactos recebidos diariamente, possam ocorrer nos períodos horários compreendidos entre as 10:00 e as 13:00 horas, e entre as 14:00 e as 18:00 horas.

4. Caberá ao adjudicatário efetuar as previsões que considerem adequadas à operação em causa, tendo, nomeadamente, em conta o atual contexto económico e social e a estratégia de alargamento definida para o Centro de Contacto.