

CADERNO DE ENCARGOS

PROCESSO N.º 3001/21/0000188

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 presente contrato produz efeitos a contar da sua assinatura pelo período de 2 meses;
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 2 meses, é de **31 797,04 EUR** (trinta e um mil, setecentos e noventa e sete euros e quatro 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 – 15 015,27 EUR (quinze mil, e quinze euros e vinte e sete cêntimo);
Lote B – Lisboa e Sul – 16 781,77 EUR (dezasseis mil, setecentos e oitenta e um euros e setenta e sete 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;
 - h) A atual situação epidémica SARS-CoV-2.
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:
 - i. Responsabilidade civil profissional, com cobertura dos riscos decorrentes dos trabalhos, da produção, transporte e instalação dos bens a fornecer;
 - ii. Responsabilidade civil extracontratual, por danos causados a terceiros decorrentes da execução dos serviços;
 - iii. 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 (“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 3001/21/0000188

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 Catálogo 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
NS#1 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 Reporte mensal	10%	Quando n.º de incidentes e pedidos de serviço < 1200
NS#2 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 Reporte mensal	20%	Quando n.º de incidentes e pedidos de serviço < 1100
NS#5 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 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
NS#3 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 Reporte mensal	30%	Quando n.º de incidentes e pedidos de serviço < 1200
NS#4 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 Reporte mensal	10%	Quando n.º de incidentes e pedidos de serviço < 1100
NS#5 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 Reporte mensal	5%	n.a.

2. A verificação do SLA será feita a partir do 1º 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
	Indicador dos níveis de serviço NS#1 a NS#5
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 Drº 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 - Fracção Q r/c - 4535-211 Mozelos - 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 Simplicio de Sousa, 24-1.º - Edifício Bela Vista - 4750-335 Barcelos
Braga	BARCELOS		Serviço Local de Barcelos - Ação social	Travessa Simplicio 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	Avª 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 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 Vídigueira, 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 Largo Dr. Francisco Sá Carneiro 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 Av. Bombeiros Voluntários Egitanienses n.º 5 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 10-2ºEdifício 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 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 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 112230-222 Sardoaal
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 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