



**CONCURSO PÚBLICO N.º 146/21/DCP/CECAAP/SERVIÇOS DE CONSULTORIA TÉCNICO-
PEDAGÓGICA E DE CAPACITAÇÃO DOS PROFISSIONAIS
DAS LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO**

Caderno de Encargos





cláusulas jurídicas	3
<i>Cláusula 1.ª Objeto e Divisão por Lotes</i>	3
<i>Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços</i>	4
<i>Cláusula 3.ª Duração</i>	4
<i>Cláusula 4.ª Preço contratual e Preços base unitários</i>	4
<i>Cláusula 5.ª Condições de pagamento</i>	6
<i>Cláusula 6.ª Propriedade intelectual</i>	6
<i>Cláusula 7.ª Sigilo</i>	7
<i>Cláusula 8.ª Proteção de dados</i>	7
<i>Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação</i>	9
<i>Cláusula 10.ª Comunicações e notificações</i>	9
<i>Cláusula 11.ª Penalidades contratuais</i>	9
<i>Cláusula 12.ª Foro competente</i>	10
<i>Cláusula 13.ª Legislação aplicável</i>	10
Cláusulas Técnicas	11
<i>Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato</i>	11
<i>Cláusula 15.ª Recursos humanos a afetar aos serviços</i>	17
<i>Cláusula 16.ª Substituição e reforço da equipa</i>	23
<i>Cláusula 17.ª Níveis de serviço</i>	24
<i>Cláusula 18.ª Formação</i>	25
<i>Cláusula 19.ª Entregáveis e documentação</i>	25
<i>Cláusula 20.ª Gestores do Contrato</i>	26
<i>Cláusula 21.ª Mecanismos formais de acompanhamento</i>	26
<i>Cláusula 22.ª Equipamentos e Sistemas de Informação</i>	27
ANEXO I	28
ENQUADRAMENTO DO CONTRATO	28





CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.^a

Objeto e Divisão por Lotes

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, IP, (doravante abreviadamente designada por “AMA”), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a contratação de serviços de consultoria técnico-pedagógica e de capacitação dos profissionais das Lojas e Espaços Cidadão, repartido por três Lotes, nos termos melhor definidos no caderno de encargos

1. O objeto do Lote 1 é a aquisição de serviços de consultoria técnico-pedagógica para mitigar lacunas e implementar melhorias nas soluções formativas e de desenvolvimento de competências da Academia AMA dos profissionais da Rede de Lojas de Cidadão (Coordenadores de Lojas de Cidadão e Atendedores) e Espaços Cidadão (Coordenadores de Espaços Cidadão e Mediadores de Atendimento Digital), através de uma bolsa de horas, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do caderno de encargos;
2. O objeto do Lote 2 é a aquisição de serviços de gestão da formação, de conceção e revisão de materiais pedagógicos de apoio à formação técnica e comportamental para os profissionais da Rede de Lojas e Espaços Cidadão, através de uma bolsa de horas, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do caderno de encargos;
3. O Objeto do Lote 3 é a aquisição de serviços de:
 - i. Gestão e acompanhamento da equipa de formadores que vão dinamizar a formação técnica e a formação comportamental para os profissionais dos Espaços Cidadão e Lojas de Cidadão, de forma a garantir o cumprimento do cronograma de formação, a atribuição dos formadores aos devidos projetos formativos e a sua atualização contínua;
 - ii. Dinamização de formação técnica, presencial e via eLearning, para os profissionais dos Espaços Cidadão e Lojas de Cidadão, de entre os quais trabalhadores da AMA e de Organismos da Administração Central e Local, no âmbito dos temas da modernização e simplificação administrativa, como sejam os serviços públicos digitais;
 - iii. Dinamização de formação comportamental, presencial e via eLearning, para os profissionais dos Espaços Cidadão e Lojas de Cidadão, de entre os quais trabalhadores da AMA e de Organismos da Administração Central e Local, no âmbito de várias áreas temáticas como sejam, por exemplo, o Atendimento ao Público, Cidadania Digital, Liderança e Estratégia, Tecnologias de Informação e Comunicação e Desenvolvimento Pessoal.

A dinamização da formação técnica e comportamental será feita através de uma bolsa estimada de horas nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do caderno de encargos.





Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

1. Para todos os lotes, os serviços serão prestados nas instalações da AMA, sitas na Rua de Santa Marta, nº 55 – 3º, e/ou na Rua Abranches Ferrão, nº 10, ambas em Lisboa.
2. Os serviços de dinamização de formação presencial (Lote 3) serão prestados em todo o território nacional continental, em datas e salas a indicar pela AMA em sede de execução do contrato.
3. Os serviços de dinamização de formação online (Lote 3) serão prestados nas instalações da AMA, nas moradas indicadas no ponto 1, nas instalações do cocontratante, a definir entre as partes em sede de execução do projeto e atentos a cada formação.
4. As reuniões de trabalho com os gestores de projeto, com os técnicos de formação e os formadores, serão efetuadas nas instalações da AMA, sitas nas moradas indicadas no ponto 1, via teams ou, ainda, nas principais cidades do país, como sejam Porto, Aveiro, Coimbra, Lisboa e Faro, a indicar pela AMA em sede de execução do contrato;
5. O levantamento de dados e observações no terreno, no âmbito da consultoria técnica-pedagógica do Lote 1 serão efetuados em Lojas e Espaços Cidadão localizados nos concelhos do Porto, Aveiro, Coimbra, Viseu, Castelo Branco, Lisboa e Faro, a especificar pela AMA em sede de execução do contrato.

Cláusula 3.ª

Duração

1. Para todos os lotes, o contrato inicia-se com a sua celebração e cessa a 15 de dezembro de 2022, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.
2. Os contratos poderão cessar antes da data prevista no número anterior, se atingido o preço contratual previsto nas alíneas a), b) e c) do nº 1 da cláusula 4ª.

Cláusula 4.ª

Preço contratual e Preços base unitários

1. Pela prestação das horas dos serviços objeto do contrato, constantes do presente caderno de encargos, a AMA deve pagar ao cocontratante o valor resultante da aplicação dos preços unitários, apresentados na proposta, aos serviços efetivamente prestados, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, até perfazer o montante global máximo de 747.713,75 € (preço que não está submetido à concorrência), a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, distribuindo-se da seguinte forma pelos 3 lotes:

a) Lote 1: preço contratual de 146.192,00€ (preço que não está submetido à concorrência), a que





- corresponde ao preço base/hora dos serviços de consultoria técnico-pedagógica no valor de 45,00€.
- b) Lote 2: preço contratual de 155.554,50€ (preço que não está submetido à concorrência), a que corresponde ao preço base/hora dos serviços de gestão pedagógica e conceção de materiais no valor de 20,00€.
- c) Lote 3: preço contratual de 445.967,25€ (preço que não está submetido à concorrência), a que corresponde aos seguintes preço base/hora:
- i. O preço base/hora dos serviços de gestão e acompanhamento da equipa de formadores é de 20,00€.
 - ii. O preço base/hora dos serviços de dinamização da formação presencial é de 50,00€.
 - iii. O preço base/hora dos serviços de dinamização da formação eLearning é de 20,00€.
2. Os preços base/hora por tipologia de serviços, acrescidos da taxa legal em vigor, são preços submetidos à concorrência e são excluídas as propostas cujos valores sejam superiores aos preços base hora indicados nos números anteriores.
3. Os preços referidos no n.º 1 incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente:
- a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;
 - b) Toda e qualquer despesa com recursos humanos, incluindo despesas de formação;
 - c) Todos os encargos decorrentes de implementações, de qualquer ordem, com vista ao cumprimento dos níveis de serviço definidos nas cláusulas técnicas;
 - d) Tradução de documentos;
 - e) Encargos com equipamento informático;
 - f) Encargos com telecomunicações;
 - g) Seguro de acidentes de trabalho;
 - h) Encargos com gestores dos contratos, responsáveis pela gestão e acompanhamento dos trabalhos e dos elementos das equipas e interlocução com a AMA.
4. Os preços base unitários referidos no n.º 3 incluem ainda, no caso do Lote 3, custos com a participação nas reuniões referidas na cláusula 2ª, ponto 3, para reflexão sobre os programas formativos, sobre as metodologias pedagógicas e exercícios didáticos a promover na formação, bem como a preparação da formação pelos respetivos formadores, numa base média de 4 horas de reunião online por mês e 2 ou 3 reuniões presenciais de 2 ou 3 dias cada, ao longo do projeto, para efeitos de formação de formadores nas áreas técnicas da AMA.





Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação de todos os 3 Lotes é efetuada mensalmente de acordo com o número de horas efetivamente prestadas no mês anterior, até atingir o preço contratual de cada Lote, indicados no n.º 1 da cláusula 4.ª.
2. As faturas devem ser emitidas até ao 8.º dia do mês seguinte, devendo ser acompanhadas de todos os elementos descritivos e justificativos que permitam a sua conferência (relatório detalhado do número de horas consumido, por tipo de serviço prestado, de acordo com os relatórios referidos na cláusula 14ª).
3. O pagamento será efetuado no prazo de 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
4. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato, bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.
5. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.
6. As faturas deverão revestir a forma eletrónica, caso em que devem ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o Portal FEAP (Faturação Eletrónica na Administração Pública) disponibilizado pela ESPAP.
7. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
8. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
9. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª

Propriedade intelectual

1. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. O cocontratante obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para a AMA incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, incluindo os previstos no n.º 4 do artigo 14.º e 49.º, ambos do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos, produtos dele resultantes nomeadamente, documentação e elementos afins, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias.
3. O cocontratante entregará à AMA no termo do contrato toda a documentação e desenvolvimento, relativo aos





trabalhos desenvolvidos, que serão propriedade da AMA.

4. A AMA poderá transformar e reproduzir todos os documentos e conteúdos desenvolvidos, bem como proceder à sua distribuição, onerosa ou gratuita, de forma inteiramente livre.
5. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 7.ª

Sigilo

1. O cocontratante obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade da AMA ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
2. A informação e documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
4. O cocontratante assume igualmente o compromisso de restituir, remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados, incluindo dados pessoais, e que a AMA lhe indique para esse efeito.
5. O cocontratante obriga-se, de um modo especial, a guardar sigilo quanto ao conteúdo e utilização dos sistemas de informação da responsabilidade da AMA, nos termos legalmente previstos, relativamente à proteção de dados pessoais e à proteção jurídica de bases de dados.
6. Após ter conhecimento de alguma violação de dados pessoais o cocontratante notifica a AMA sem demora injustificada, em prazo inferior a 48 horas.
7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
 - a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando





- nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
- b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
 - e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
 - f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
 - g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;
 - h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado.
2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.
 3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
 4. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
 5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.
 6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
 7. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização,





ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

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

Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

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

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pela indisponibilidade de algum dos recursos nos termos previstos na cláusula 15.ª, até 100€ por dia, por recurso;
 - b) Pelo incumprimento do prazo para substituição ou reforço dos recursos conforme previsto no n.º 2 e no n.º 3 da cláusula 16.ª, até 100€ por dia de atraso, por recurso;
 - c) Pelo incumprimento de qualquer das obrigações previstas na cláusula 14.ª e/ou da entrega da documentação prevista na cláusula 19.ª, até 2,5% do valor a pagar no mês em que se verifica o incumprimento;
 - d) Pela não comparência em reuniões de coordenação, formação de formadores e/ou de trabalho com os representantes da AMA, nos termos previstos no n.º 1 da cláusula 17.ª, até 250€.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.





3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.
6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

Foro competente

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

Cláusula 13.ª

Legislação aplicável

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





CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 14.ª

Descrição técnica do contrato

1. O contrato a celebrar tem como objeto os seguintes serviços, por lotes:

a) Lote 1:

- i. Serviços de consultoria técnico-pedagógica para mitigar lacunas e implementar melhorias nas soluções formativas e de desenvolvimento de competências da Academia AMA dos profissionais da Rede de Lojas de Cidadão (Coordenadores de Lojas de Cidadão e Atendedores) e Espaços Cidadão (Coordenadores de Espaços Cidadão e Mediadores de Atendimento Digital), através de uma bolsa de horas a serem utilizadas mensalmente de acordo com as necessidades do projeto.

b) Lote 2:

- i. Serviços de gestão da formação, de conceção e revisão de materiais pedagógicos de apoio à formação técnica e comportamental para os profissionais da Rede de Lojas e Espaços Cidadão, através de uma bolsa de horas a serem utilizadas mensalmente de acordo com as necessidades do projeto.

c) Lote 3:

- i. Serviços de gestão e acompanhamento da equipa de formadores que vão dinamizar a formação técnica e a formação comportamental para os profissionais dos Espaços Cidadão e Lojas de Cidadão, de forma a garantir o cumprimento do cronograma de formação, a atribuição dos formadores aos devidos projetos formativos e a sua atualização contínua.
- ii. Serviços de dinamização de formação técnica, presencial e via eLearning, para os profissionais dos Espaços Cidadão e Lojas de Cidadão, de entre os quais trabalhadores da AMA e de Organismos da Administração Central e Local, no âmbito dos temas da modernização e simplificação administrativa, como sejam os serviços públicos digitais;
- iii. Serviços de dinamização de formação comportamental, presencial e via eLearning, para os profissionais dos Espaços Cidadão e Lojas de Cidadão, de entre os quais trabalhadores da AMA e de Organismos da Administração Central e Local, no âmbito de várias áreas temáticas como sejam, por exemplo, o Atendimento ao Público, Cidadania Digital, Liderança e Estratégia, Tecnologias de Informação e Comunicação e Desenvolvimento Pessoal.
- iv. Os serviços identificados nos pontos i, ii e iii acima, serão realizados através de uma bolsa de horas a serem utilizadas mensalmente de acordo com as necessidades do projeto.





2. O(s) contrato(s) a celebrar integra(m) uma bolsa de horas no âmbito da prestação de serviços de consultoria técnico-pedagógica, da prestação de serviços de gestão e conceção de materiais pedagógicos, da prestação de serviços de gestão e acompanhamento da equipa de formadores, da prestação de serviços de dinamização de formação presencial em todo o território nacional continental; e, ainda, da prestação de serviços de dinamização de formação via *eLearning* para trabalhadores que exercem funções nas Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão de Portugal continental, das ilhas da Madeira e Açores e, ainda, dos Espaços Cidadão dos Consulados.
3. O Contrato a celebrar tem como objeto os seguintes serviços:
 - a) No âmbito dos serviços de consultoria técnico-pedagógica do Lote 1:
 1. Elaboração de um estudo de avaliação de competências e impacto da formação dos profissionais da Rede de Lojas de Cidadão, com base num referencial/perfil de competências para o atendimento e considerando o modelo formativo em curso, através de várias metodologias de recolha de dados, observações e testemunhos para uma análise detalhada do ponto de situação da Rede.
 2. Elaboração de um plano de melhoria da capacitação dos profissionais das Lojas de Cidadão (Coordenadores de Loja e Atendedores), com a definição de um perfil de competências e consequente percurso de aprendizagem e de melhoria contínua adequado às necessidades dos Coordenadores de Loja e dos Atendedores, numa abordagem modular, resultando num plano de capacitação/formação, pelos níveis de dificuldade básico, intermédio e avançado, para as duas funções;
 3. Definição e desenvolvimento de conteúdos programáticos e pedagógicos de apoio ao desenvolvimento de competências definidos nos percursos de aprendizagem construídos para as duas funções das Lojas de Cidadão (Coordenadores de Loja e Atendedores), para utilização em diversos regimes de formação como seja a formação presencial, *eLearning*, *microlearning* e *active learning*, devendo serem concebidos 3 conteúdos programáticos e pedagógicos para cada uma das 2 funções indicadas, a definir em sede de projeto.
 4. Elaboração de um estudo de avaliação de competências e impacto da formação dos profissionais da Rede de Espaços Cidadão (Coordenadores de Espaços Cidadão e Mediadores de Atendimento Digital), com base num primeiro estudo piloto já feito, num referencial/perfil de competências para o atendimento e considerando o modelo formativo em curso, através de várias metodologias de recolha de dados, observações e testemunhos para uma análise detalhada do ponto de situação da Rede.
 5. Elaboração de um plano de melhoria da capacitação dos Formadores/Tutores dos Atendedores da Administração Pública e Mediadores de Serviços Digitais, , com a definição do perfil de competências dos Formadores/Tutores e consequente percurso de aprendizagem e de melhoria





contínua, numa abordagem modular, com a devida conceção dos conteúdos programáticos e pedagógicos e a definição de um modelo de dinamização da formação, presencial e eLearning, com os respetivos kits de atividades, exercícios e dinâmicas, adequadas à capacitação e formação dos profissionais dos Atendedores Públicos, nomeadamente das Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão;

6. Conceção de um modelo de partilha de conhecimento na Rede de Lojas e de Espaços Cidadão e preparação de webinars, comunidades de prática, focus group ou eventos (in)formativos, a serem desenvolvidos presencialmente, via Teams e/ou através da Plataforma da Academia AMA (LMS Moodle). Pretende-se que estas iniciativas promovam o envolvimento dos beneficiários da Academia AMA, a divulgação de boas práticas, a troca de experiências, a construção/experimentação de novas soluções e a criação de um grupo de peritos e atendedores/mediadores sénior como pontos focais da Rede de Lojas e Espaços Cidadão.

b) No âmbito dos serviços de gestão pedagógica da formação e conceção de materiais pedagógicos do Lote 2:

- a. No âmbito da bolsa de horas de serviços de gestão pedagógica, de conceção de materiais pedagógicos e revisão de conteúdos pedagógicos:
 - i. Ao nível da gestão pedagógica, os serviços são:
 1. Gestão dos planos de formação da Academia AMA;
 2. Gestão das inscrições dos vários cursos e ações de formação;
 3. Contactos telefónicos e via e-mail junto de todos os trabalhadores e parceiros beneficiários da formação, nomeadamente organismos da administração central e local;
 4. Gestão das salas de formação em todo o território continental;
 5. Gestão e resposta a pedidos via telefone e via e-mail;
 6. Conceção e gestão dos dossiers técnico-pedagógicos dos vários cursos e ações a promover;
 7. Conceção dos instrumentos de avaliação da formação promovida pela Academia AMA e das iniciativas de partilha de conhecimento, tratamento de todos os dados e elaboração de pautas de avaliação;
 8. Elaboração e envio dos certificados de formação;
 9. Atualização contínua de bases de dados e *dashboards* com cerca de 20 a 30 indicadores, na plataforma de gestão de formação da AMA;
 10. Apresentação das atividades e resultados dos projetos formativos a parceiros e potenciais formandos;





11. Gestão de eventos (in)formativos da Academia AMA, garantindo todos os trabalhos de preparação, desenvolvimento, disseminação, apresentação, dinamização e avaliação;
12. Colaboração na realização das newsletters e documentos de divulgação da Academia AMA para a rede de atendimento, nos seus vários formatos, como sejam: na própria plataforma, infográficos, apresentações, mensagens de correio eletrónico;
13. Realização de relatórios periódicos (semanais, mensais, trimestrais, semestrais e anuais) por projetos/iniciativas, por tipo de formação e por tipo de destinatários;
14. Pesquisa/benchmarking de novas soluções e temas de formação;
15. Entrevistas a potenciais formandos para melhor conhecimento do grupo-alvo;
16. Identificação e estruturação dos conteúdos de cada curso;
17. Determinação das modalidades de formação mais adequadas aos objetivos e públicos-alvo de cada curso;
18. Determinação dos tipos de avaliação (formativa, sumativa, de satisfação, de impacto)
19. Determinação dos recursos (tempo, recursos humanos, recursos técnicos, recursos materiais, recursos financeiros);
20. Testar as soluções formativas junto de *focus-groups* e grupos de formandos piloto e proceder às devidas alterações/melhorias antes da promoção dos mesmos;
21. Preparar, formar e acompanhar os Formadores de cada curso para a melhor dinamização dos mesmos;
22. Proceder às devidas adaptações/melhorias dos cursos sempre que necessário.

ii. Ao nível da conceção dos materiais pedagógicos, os serviços são:

1. Conceção do mapa de materiais de cada curso, adaptados a cada público-alvo e a cada metodologia de formação;
2. Conceção dos *storyboards* dos conteúdos de formação, para a respetiva conversão multimédia, sobre as mais diversas áreas temáticas no âmbito dos serviços digitais, do atendimento ao público e áreas comportamentais;
3. Conceção de *storyboards*/guiões para a elaboração de vídeos pedagógicos;
4. Conceção dos questionários/testes de avaliação da aprendizagem e dos conhecimentos adquiridos para cada curso;
5. Conceção dos materiais pedagógicos de apoio à preparação e dinamização da





formação (atividades pedagógicas, recursos de apoio à dinamização da formação, exercícios e modelos de dinamização, experimentação e avaliação/validação das aprendizagens, manuais de apoio aos formandos e formadores);

6. Teste/experimentação dos conteúdos e materiais pedagógicos junto de grupos-alvo tipo para as devidas alterações/melhorias, antes da sua divulgação/utilização;
7. Preparar, formar e acompanhar os Formadores de cada curso para a melhor dinamização dos mesmos.

iii. Ao nível da revisão dos conteúdos pedagógicos, os serviços são:

1. Revisão técnica e pedagógica dos mapas de conteúdos e materiais pedagógicos feitos por toda a Equipa da Academia AMA, em diversos formatos, incluindo o formato multimédia para formação via eLearning;
2. Validação final dos conteúdos e materiais pedagógicos antes da sua submissão para conceção final, de acordo com os princípios pedagógicos da Academia AMA e tendo em consideração os vários tipos de metodologias de formação e públicos-alvo.
3. Revisão dos questionários de avaliação de conhecimentos tendo em consideração os conteúdos programáticos e os conteúdos técnicos aprovados para cada curso;
4. Atenção contínua às alterações da legislação, serviços, procedimentos e outros conteúdos base dos cursos de formação para a devida revisão e atualização atempada dos conteúdos pedagógicos, mesmo quando os cursos já estão a decorrer.

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

1. Dinamização de sessões generativas e de design thinking, para construção de novas soluções formativas, com a participação de grupos representativos dos beneficiários finais;
2. Dinamização de sessões de simulação, junto de grupos representativos dos destinatários das várias iniciativas de formação, para teste da adequação e qualidade dos programas e materiais pedagógicos concebidos;
3. Dinamização de ações de formação presencial, no concelho de Lisboa, no âmbito dos temas da modernização e simplificação administrativa e no âmbito de várias áreas temáticas como sejam, por exemplo, o Atendimento ao Público, Cidadania Digital, Liderança e Estratégia, Tecnologias de Informação e Comunicação e Desenvolvimento Pessoal;
4. Dinamização de ações de formação via eLearning, sobre os mesmos temas indicados no ponto anterior, para os diversos públicos da AMA, através da plataforma de





aprendizagem da Academia AMA.

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

c) No âmbito dos serviços de dinamização da formação do Lote 3:

- a. No âmbito da bolsa de horas de serviços de gestão e acompanhamento da equipa de formadores, os serviços são:
 - i. Atribuição de um formador, ou mais, de acordo com as necessidades, para cada ação de formação, presencial e eLearning, com as competências necessárias ao desenvolvimento das metodologias e temas dos respetivos cursos;
 - ii. Preparação da documentação de apoio aos formadores por ação de formação, de acordo com o KIT a disponibilizar pela AMA (ex: folhas de sumários e presenças, registo de horas, diagnóstico inicial de competências, questionários de satisfação, entre outros);
 - iii. Preparação e acompanhamento dos formadores ao longo de todas as respetivas ações de formação, garantindo que estejam sempre informados sobre possíveis alterações de serviços, necessidades e objetivos da formação;
 - iv. Avaliação do desempenho dos formadores de acordo com indicadores a serem definidos no âmbito do projeto e dos objetivos de cada curso e programa formativo;
 - v. Gestão da comunidade de prática da equipa de formadores para a promoção do trabalho em equipa, a troca de experiências e aprendizagens, para garantir procedimentos comuns e a partilha constante da informação;
 - vi. Preparação e gestão da formação inicial e contínua de formadores, de acordo com as necessidades do projeto e para fazer face à evolução dos serviços digitais e dos temas e áreas de formação;
 - vii. Dinamização de sessões assíncronas, de sessões de apoio a formadores e formandos e de eventos de partilha de conhecimento e resultados junto da rede de atendimento dos Espaços Cidadão e Lojas de Cidadão;
 - viii. Revisão e validação dos materiais pedagógicos e relatórios concebidos pela equipa de formadores para garantir a sua qualidade e uniformização.
- b. No âmbito da bolsa de horas de serviços de dinamização da formação presencial e da formação via eLearning:
 - i. Ao nível da formação presencial, os serviços são:
 1. Realização das ações de formação nos locais, datas e prazos a definir pela AMA, de





norte a sul do país, de acordo com os princípios e orientações da AMA;

2. Preparação da documentação de apoio aos formandos por ação de formação, de acordo com o KIT a disponibilizar pela AMA;
3. Avaliação da aprendizagem dos formandos, sempre que aplicável;
4. Recolha e entrega dos materiais pedagógicos de cada ação de formação, devendo ser entregues à AMA, em formato digital, até 2 dias após o término de cada ação de formação e em formato papel, quando aplicável, até 6 dias úteis;
5. Relatórios dos cursos/ações dinamizados e relatórios mensais do trabalho realizado, de acordo com indicadores a definir pela AMA, até 6 dias úteis do mês seguinte;
6. Sugestão/propostas de alteração, sempre que pertinente, para a melhoria de próximas ações de formação.

ii. Ao nível da formação via eLearning, os serviços são:

1. Dinamização das ações de formação online nas datas e prazos a definir pela AMA, para diversos públicos-alvo, homogêneos ou não;
2. Acompanhamento contínuo dos formandos online, na sessões assíncronas, e garantia de resposta num prazo máximo de 24h, nos dias úteis;
3. Atenção contínua aos possíveis problemas técnicos que possam surgir na plataforma de aprendizagem e aviso imediato à equipa técnica da Academia AMA;
4. Preparação da documentação de apoio aos formandos por ação de formação, de acordo com o KIT a disponibilizar pela AMA;
5. Garantia de uma participação mínima de 80% em cada ação de formação, promovendo o envolvimento e acompanhamento que seja necessário para tal;
6. Avaliação da aprendizagem dos formandos, sempre que aplicável;
7. Relatórios dos cursos/ações dinamizados e relatórios mensais do trabalho realizado, de acordo com indicadores a definir pela AMA, até 6 dias úteis do mês seguinte;
8. Sugestão/propostas de alteração, sempre que pertinente, para a melhoria de próximas ações de formação.

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

Cláusula 15.ª

Recursos humanos a afetar aos serviços

1. Os cocontratantes deverão disponibilizar inicialmente os seguintes recursos humanos técnicos, por cada um dos lotes, com uma afetação de 8 horas diárias, em todos os dias úteis da semana, com dedicação exclusiva à AMA, podendo ser solicitado mais recursos humanos ao longo dos projetos, com os mesmos perfis, conforme as



necessidades:

- a) Lote 1: afetar 2 Consultores- Formadores;
 - b) Lote 2: afetar 4 Técnicos de Formação;
 - c) Lote 3: afetar 2 Técnicos de Formação. Os formadores serão solicitados em conformidade com os cronogramas de formação a definir em sede projeto.
2. Para assegurar a prestação de serviços do presente caderno de encargos, considera-se como essencial que a equipa de elementos do cocontratante a afetar ao projeto tenha as seguintes competências e experiência profissional e os seguintes requisitos

a) **No âmbito dos serviços de consultoria técnico-pedagógica do Lote 1:**

Tipo de Perfil	Nº Recursos Humanos Mínimo
Consultor-Formador	2

Descrição do Perfil de Consultor-Formador:

Perfil	Consultor-Formador
Requisitos Mínimos obrigatórios	1. Licenciatura nas áreas de Gestão, Economia, Educação/Formação, Engenharia Informática, Sistemas de Informação, Programação, Design e Comunicação, ou equivalentes; 2. Experiência comprovada a gerir projetos de formação presencial e eLearning e de design thinking, para adultos, durante os últimos 5 anos, incluindo formação para adultos do sector público. 3. Experiência comprovada na conceção de relatórios e dashboards, com elevado domínio no excel e na análise e tratamento de dados, e conhecimentos mínimos em linguagem de programação, como seja o HTML Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) de Formador.
Requisitos preferenciais	1. Experiência comprovada na realização de estudos de investigação, análise de informação e conceção de estratégias e modelos de sustentabilidade pedagógica; 2. Experiência comprovada em design lead, para o devido alinhamento do trabalho e dos entregáveis com os objetivos definidos, e em interaction design, para desenvolvimento de conceitos de UX, análise de tarefas e criação de storyboards, casos de uso e fluxos de interação; 3. Experiência comprovada na conceção de perfis de competências profissionais e respetivos percursos de aprendizagem. 4. Experiência comprovada em conceção de conteúdos pedagógicos e em instructional design para formação presencial e eLearning; 5. Experiência comprovada na dinamização de formação presencial e eLearning e de eventos/iniciativas de formação (ex: webinars, comunidades de prática/aprendizagem, gamification, sessões de design thinking, sessões de simulação/experimentação).



São ainda condições de avaliação e validação da experiência dos Consultores-Formadores propostos pelo cocontratante, as seguintes:

- a. A experiência indicada nos requisitos preferenciais 1 a 4 deve ser comprovada com exemplos concretos, expurgados de dados pessoais, e expostas as responsabilidades e atividades concretas dos consultores-formadores que comprovem a sua experiência sénior em gestão de projetos formativos presenciais e via eLearning;
- b. A experiência na dinamização de formação, presencial e/ou eLearning, e de eventos iniciativas de formação, dada pelos Consultores-Formadores, deve ser comprovada pelas próprias entidades beneficiárias da formação.

b) No âmbito dos serviços de gestão pedagógica e conceção de materiais pedagógicos do Lote 2:

Tipo de Perfil	Nº Recursos Humanos Mínimo
Técnico de Formação	4

Descrição do Perfil de Técnico de Formação:

Perfil	Técnico de Formação
Requisitos Mínimos obrigatórios	1. Licenciatura, ou superior, por exemplo, nas áreas sociais, direito, gestão, económicas, administração pública, tecnológicas ou equivalentes, como sejam das ciências de educação ou das ciências informáticas. 2. Experiência comprovada na gestão da formação, presencial e eLearning, para adultos, durante os últimos 3 anos, incluindo gestão da formação para adultos do sector público. 3. Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) de Formador.
Requisitos preferenciais	1. Experiência comprovada na gestão de formação presencial e eLearning de ou para organismos públicos; 2. Experiência comprovada na utilização de plataformas de gestão da formação, com componentes de gestão administrativa, pedagógica e financeira; 3. Experiência comprovada na dinamização de formação presencial e/ou eLearning para trabalhadores do sector público; 4. Experiência comprovada na conceção de storyboards de conteúdos pedagógicos para formação presencial e eLearning; 5. Experiência comprovada na conceção/conversão de conteúdos digitais e para a web, respeitando critérios de acessibilidade e usabilidade, tais como os definidos pela W3C e nos sítios http://www.acessibilidade.gov.pt e https://selo.usabilidade.gov.pt





São ainda condições de avaliação e validação da experiência dos Técnicos propostos pelo cocontratante, as seguintes:

- a. A experiência indicada nos requisitos preferenciais 1, 2, 4 e 5 deve ser comprovada com exemplos concretos, expurgados de dados pessoais, e expostas as responsabilidades e atividades concretas dos técnicos de formação que comprovem a sua experiência em gestão de projetos formativos presenciais e via eLearning e na conceção de materiais pedagógicos;
- b. A experiência na dinamização de formação, presencial e/ou eLearning, dada pelos Técnicos de Formação, deve ser comprovada, pelas próprias entidades beneficiárias da formação.

c) No âmbito dos serviços de dinamização de formação do Lote 3:

Tipo de Perfil	Nº Recursos Humanos Mínimo
Técnico de Formação	2
Formador Profissiona de Serviços Digitais	10
Formador Profissional de Áreas Comportamentais	10

Descrição do Perfil de Técnico de Formação:

Perfil	Técnico de Formação
Requisitos Mínimos obrigatórios	1. Licenciatura, ou superior, por exemplo, nas áreas sociais, direito, gestão, económicas, administração pública, tecnológicas ou equivalentes, como sejam das ciências de educação ou das ciências informáticas. 2. Experiência comprovada na gestão da formação, presencial e eLearning, para adultos, durante os últimos 3 anos, incluindo gestão da formação para adultos do sector público; 3. Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) de Formador.
Requisitos preferenciais	1. Experiência comprovada na gestão de formação presencial e eLearning de ou para organismos públicos; 2. Experiência comprovada na utilização de plataformas de gestão da formação, com componentes de gestão administrativa, pedagógica e financeira; 3. Experiência comprovada na dinamização de formação presencial e/ou eLearning para trabalhadores do sector público; 4. Experiência comprovada na conceção de conteúdos pedagógicos para formação presencial e eLearning; 5. Experiência comprovada na gestão de equipas de formadores, de formação presencial e eLearning, de áreas técnicas e áreas comportamentais.





Descrição do Perfil de Formador Profissional de Serviços Digitais:

Perfil	Formador Profissional de Serviços Digitais
Requisitos Mínimos obrigatórios	1. Licenciatura, ou superior, por exemplo, nas áreas sociais, gestão, económicas, tecnológicas ou equivalentes, como sejam das ciências de educação ou das ciências informáticas. 2. Experiência comprovada a ministrar formação, presencial e/ou eLearning, para adultos do sector público, nos últimos 5 anos, sobre serviços públicos digitais. 3. Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) de Formador.
Requisitos preferenciais	1. Formação específica comprovada na área dos serviços públicos digitais (mínimo 45h). 2. Experiência comprovada em ministrar formação presencial sobre serviços públicos digitais nos últimos 5 anos (mínimo de 35h). 3. Experiência comprovada em ministrar formação eLearning sobre serviços públicos digitais nos últimos 3 anos (mínimo de 20h). 4. Experiência comprovada nos últimos 5 anos na conceção de conteúdos pedagógicos para formação presencial e eLearning de adultos do sector público. 5. Experiência comprovada na dinamização de formação presencial e eLearning com recurso a metodologias ativas e inovadoras como sejam: metodologias mistas, simulações, experimentação, design thinking, serious games.

Descrição do Perfil de Formador Profissional de Áreas Comportamentais:

Perfil	Formador Profissional de Áreas Comportamentais
Requisitos Mínimos obrigatórios	1. Licenciatura, ou superior, por exemplo, nas áreas sociais, gestão, económicas, tecnológicas ou equivalentes, como sejam das ciências de educação ou das ciências informáticas. 2. Experiência comprovada a ministrar formação, presencial e/ou eLearning, para adultos do sector público, nos últimos 5 anos, em três ou mais das seguintes áreas de formação: Atendimento ao Público, Cidadania Digital, Liderança e Estratégia, Desenvolvimento Pessoal e Tecnologias de Informação e Comunicação. 3. Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) de Formador. <i>Nota importante:</i> o total dos formadores das áreas comportamentais deve cobrir as 5 áreas de formação indicadas no ponto 2.
Requisitos preferenciais	1. Formação específica comprovada em todas ou parte das áreas de formação: Atendimento ao Público, Cidadania Digital, Liderança e Estratégia, Desenvolvimento



	Pessoal e Tecnologias de Informação e Comunicação (mínimo 60h). - Experiência comprovada em ministrar formação presencial sobre temas de três ou mais áreas de formação indicadas no ponto 1, para adultos do sector público, nos últimos 5 anos (mínimo de 45h). - Experiência comprovada em ministrar formação eLearning sobre temas de três ou mais áreas de formação indicadas no ponto 1, para adultos do sector público, nos últimos 3 anos (mínimo de 35h). - Experiência comprovada nos últimos 5 anos na conceção de conteúdos pedagógicos para formação presencial e eLearning de adultos do sector público. - Experiência comprovada na dinamização de formação presencial e eLearning com recurso a metodologias ativas e inovadoras como sejam: metodologias mistas, simulações, experimentação, design thinking, serious games.
--	---

São ainda condições de avaliação e validação da experiência dos Técnicos e Formadores propostos pelo cocontratante, dos serviços digitais e da área comportamental, as seguintes:

- A experiência indicada nos requisitos preferenciais 1, 2, 4 e 5 dos Técnicos de Formação deve ser comprovada com exemplos concretos, expurgados de dados pessoais, e expostas as responsabilidades e atividades concretas dos técnicos de formação que comprovem a sua experiência em gestão de projetos formativos presenciais e via eLearning e na conceção de materiais pedagógicos;
 - A experiência na dinamização de formação, presencial e/ou eLearning, dada pelos Técnicos de Formação, deve ser comprovada, pelas próprias entidades beneficiárias da formação.
 - A formação realizada pelos Formadores, como beneficiários, deve ser comprovada, em pelo menos 50%, por entidades formadoras que não a própria cocontratante, nunca esta se substituindo pela entidade formadora que dinamizou a formação;
 - A experiência na dinamização de formação, presencial e/ou eLearning, dada pelos Formadores, deve ser comprovada, pelas próprias entidades beneficiárias da formação.
- 3.** Os recursos a disponibilizar pelo cocontratante, em qualquer um dos 3 Lotes, devem ainda ter as seguintes competências para melhor responderem aos desafios do projeto:
- Conhecimentos intermédios ou avançados do Microsoft Office, na ótica do utilizador;
 - Experiência na redação de textos e informações didáticas para públicos diversos, em especial funcionários da administração pública;
 - Capacidade de síntese analítica;
 - Capacidade de organização e gestão do tempo;
 - Excelente capacidade de sentido crítico;
 - Capacidade de expressão oral;
 - Capacidade de expressão escrita em português claro, simples e pedagógico;



- h) Capacidade de integração e de trabalho em equipas multidisciplinares;
 - i) Capacidade de gestão de tarefas e autonomia;
 - j) Elevado sentido de responsabilidade, iniciativa e dinamismo;
 - k) Orientação para resultados.
4. Os recursos que forem apresentados na proposta deverão ter disponibilidade para iniciar o projeto na AMA no dia seguinte à celebração do contrato, sob pena de serem ativadas penalidades conforme descrito na Cláusula 11.^a.
5. Para os três Lotes, o(s) cocontratante(s) deve(m) apresentar uma ficha quadro resumo da equipa com indicação de todos os elementos a afetar ao projeto e as fichas resumo de cada elemento, com indicação das competências e experiência profissional, com os CV em formato europeu, com um máximo de 2 páginas A4, e com os comprovativos em anexo de cada requisito obrigatório, sob pena de exclusão da proposta, e de cada requisito preferencial, sob pena de não serem considerados na pontuação da adequação dos recursos/profissionais.
6. Os cocontratantes, dos 3 Lotes, deverão disponibilizar um Gestor de Projeto que garanta a articulação com a AMA.

Cláusula 16.^a

Substituição e reforço da equipa

1. Qualquer alteração à composição das equipas dos 3 Lotes, indicada em sede de formação do contrato, deve ser previamente comunicada à AMA e só será aceite caso reúna os requisitos mínimos exigidos na cláusula anterior, podendo, para o efeito, ser solicitada informação e documentação adicional para confirmação dos elementos curriculares apresentados.
2. A substituição referida no número anterior deverá ocorrer da seguinte forma:
- a) No caso dos elementos para os serviços de consultoria-pedagógica, gestão pedagógica e gestão da equipa de formadores, dos Lotes 1, 2 e 3, respetivamente:
 - a. O cocontratante deverá, em 3 dias úteis, identificar o seu melhor recurso considerando os requisitos mínimos exigidos e obter a aceitação pela AMA;
 - b. O cocontratante deverá assegurar que nos 3 dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço.
 - b) No caso dos elementos com perfil de Formador Profissional, do Lote 3:
 - a. O cocontratante deverá indicar o novo Formador considerando os requisitos mínimos exigidos e obter a aceitação pela AMA;
 - b. O cocontratante deverá assegurar a disponibilidade de novo formador até 5 dias úteis após a aceitação da AMA;
 - c. O cocontratante deverá garantir a disponibilidade de um formador extra por ação de





formação quando a mesma esteja a decorrer, para que possa substituir o formador em presença ou online, caso se verifique o seu impedimento, até à 1ª hora do dia de formação imediatamente a seguir.

3. O reforço da equipa com mais elementos, em qualquer dos 3 Lotes, deverá ocorrer da seguinte forma:
 - a) O cocontratante deverá, em 8 dias úteis, identificar o seu melhor recurso para reforçar a equipa, com os perfis indicados na cláusula 15ª, de acordo com as necessidades da AMA, considerando os requisitos mínimos exigidos e obter a aceitação pela AMA;
 - b) O cocontratante deverá assegurar que nos dias 8 dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço.
4. Sempre que se constate a inadequação de algum elemento das equipas dos 3 Lotes, encargos da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comumente expectável, poderá a AMA exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.

Cláusula 17.ª

Níveis de serviço

1. Para os 3 Lotes, os cocontratantes obrigam-se a:
 - a) Cumprir os prazos de entrega dos trabalhos e conteúdos a acordar entre as partes em sede de projeto;
 - b) Dinamizar as atividades/projetos/formação a acordar mensalmente entre as partes, em cumprimento dos objetivos, horas de formação e critérios de qualidade estipulados pela AMA, de acordo com os públicos-alvo, os indicadores estipulados, as áreas de formação e regimes de formação.
 - c) Cumprir os prazos de entrega dos relatórios, dossiers pedagógicos e trabalhos de consultoria, gestão e dinamização da formação, de acordo com o exposto na cláusula 14ª e a acordar mensalmente entre as partes;
 - d) Apresentar os entregáveis indicados na cláusula 14ª e a definir em sede de projeto;
 - e) Entregar 2 cópias de cada entregável, em versão digital e com as respetivas fontes editáveis, sendo que uma cópia deve ser entregue via e-mail ou por transferência online, na conclusão de cada produto, e outra cópia integrada numa Pen ou num cartão de memória, no término do contrato e das atividades, com a inclusão de todos os produtos concebidos;
 - f) Cumprir os critérios de qualidade a definir em sede de projeto.
 - g) Participar, com uma periodicidade mensal e/ou sempre que solicitado pela AMA, em reuniões de coordenação com os representantes da AMA, das quais deve lavrar ata a aprovar pela AMA;
 - h) Os Técnicos de Formação e os Formadores do Lote 3 devem participar em ações de formação de formadores e em sessões de preparação de formação e avaliação de resultados, presenciais e/ou online,





que sejam consideradas essenciais por ambas as partes, para garantia da qualidade e uniformização da formação pela Bolsa de Formadores;

- i) Os Formadores do Lote 3 devem ainda entregar à AMA, mensalmente, um relatório detalhado dos cursos/ações de formação dinamizadas e respetivo número de horas consumidas por tipo de formação;
2. Todos os relatórios, comunicações, atas e demais documentos elaborados pelo cocontratante devem ser integralmente redigidos em português.

Cláusula 18.ª

Formação

1. Para os 3 lotes, o cocontratante obriga-se a ministrar sessões de formação e esclarecimento aos elementos das equipas relativamente ao âmbito e objetivos do projeto, em especial no caso de substituição de elementos das equipas e reforço da Bolsa de Formadores.
2. A formação, a realizar em prazo a acordar entre as partes, deverá ter a duração suficiente para a garantia de preparação dos colaboradores.
3. O cocontratante não poderá exigir qualquer quantia adicional relacionada com a formação referida nas alíneas anteriores.
4. A AMA, ao longo do projeto, irá igualmente prestar formação inicial gratuita aos elementos dos 3 Lotes, nomeadamente formação sobre regras base dos projetos/iniciativas, sobre os perfis dos destinatários do projeto, sobre os modelos de formação e, no caso dos Técnicos e Formadores do Lote 3, sobre os serviços públicos digitais específicos da rede de atendimento das Lojas e Espaços Cidadão, e sobre temas específicos das várias áreas de formação da Academia AMA, para poderem dinamizar a respetiva formação, podendo esta formação de formadores ocorrer em formato online e/ou presencial, em Lisboa, Porto, Aveiro, Coimbra e/ou Faro, sendo as deslocações, estadias e ajudas de custo dos técnicos e formadores do Lote 3 a cargo do cocontratante.

Cláusula 19.ª

Entregáveis e documentação

1. O cocontratante deverá apresentar o documento “Conformidade com o RGPD” se acordo com o exposto na Cláusula 8.ª.
2. O cocontratante do Lote 1 deverá produzir e submeter à aprovação da AMA a seguinte documentação de acompanhamento e gestão dos serviços de consultoria pedagógica:
 - a) Plano detalhado de projeto com cronograma e matriz de responsabilidades com identificação clara dos papeis e competências/responsabilidades no projeto e entregáveis correspondentes;
 - b) No decurso do projeto:
 - i. Entregáveis exposto na cláusula 14ª;





- ii. Relatórios e outra documentação exposta na cláusula 14ª;
 - iii. Atas das reuniões.
 - c) Toda a documentação que possa ser necessária no decorrer da prestação de serviços.
- 3. O cocontratante do Lote 2 deverá produzir e submeter à aprovação da AMA a seguinte documentação de acompanhamento e gestão dos serviços de gestão pedagógica e conceção de materiais pedagógicos:
 - a) No decurso do projeto:
 - i. Entregáveis exposto na cláusula 14ª;
 - ii. Relatórios e outra documentação exposta na cláusula 14ª;
 - iii. Atas das reuniões.
 - b) Toda a documentação que possa ser necessária no decorrer da prestação de serviços.
 - c) Relatório global do 1º ano do projeto e relatório final do projeto com todos os resultados obtidos.
- 4. O trabalho de gestão e dinamização de formação presencial e formação via eLearning, do Lote 3, determina a realização e entrega da seguinte documentação:
 - a) No decurso do projeto:
 - i. Entregáveis exposto na cláusula 14ª;
 - ii. Relatórios e outra documentação exposta na cláusula 14ª;
 - iii. Atas das reuniões.
 - b) Toda a documentação que possa ser necessária no decorrer da prestação de serviços.
 - c) Relatório global do 1º ano do projeto e relatório final do projeto com todos os resultados obtidos.

Cláusula 20.ª

Gestores do Contrato

1. Os gestores do contrato, dos 3 Lotes, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, serão designados pela AMA no contrato.
2. O cocontratante, de cada um dos Lotes, deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.

Cláusula 21.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

1. Deverão ser asseguradas reuniões periódicas de progresso, para ponto de situação dos desenvolvimentos a efetuar, aferição de riscos e constrangimentos, definição de próximos passos, etc.
2. As reuniões referidas no ponto anterior poderão ser mais frequentes em caso de necessidade de discussão/levantamento de requisitos e o cocontratante deverá sempre garantir as respetivas atas até 2 dias úteis após a sua realização.





3. Deverão ser asseguradas reuniões periódicas de steering com regularidade a definir em sede de gestão de projeto.
4. As reuniões deverão ser realizadas presencialmente, nas instalações da sede da AMA, I.P., por Teams ou por qualquer outro meio de comunicação à distância que permita a partilha de som e imagem, a definir em sede de projeto.

Cláusula 22.ª

Equipamentos e Sistemas de Informação

1. No caso dos Consultores-Formadores e Técnicos de Formação, respetivamente do Lote 1, 2 e 3, a AMA tem a responsabilidade de garantir os equipamentos e os meios técnicos e tecnológicos necessários ao trabalho diário dos recursos humanos a afetar pelos cocontratantes.
2. Relativamente aos sistemas de informação, a AMA assegura uma infraestrutura tecnológica que contempla os requisitos funcionais e de desempenho necessários a um serviço de qualidade, bem como o acesso a outras plataformas da AMA complementares às tarefas previstas no presente caderno de encargos.
3. O cocontratante do Lote 3 deve garantir todas as condições informáticas e tecnológicas para Formadores presenciais e via eLearning exercerem a sua atividade dentro dos requisitos e condições definidas pela AMA, para garantia da qualidade do serviço.





ANEXO I

ENQUADRAMENTO DO CONTRATO

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

No sentido de responder a todos estes desafios, a AMA constituiu a designada Academia AMA responsável pelo desenvolvimento de competências profissionais e pessoais dos trabalhadores da AMA e pelo desenvolvimento de competências na área dos serviços públicos e cidadania digital dos trabalhadores da Administração Central e Local, nomeadamente dos trabalhadores da rede de Lojas e Espaços Cidadão.

Deste modo, a Academia AMA tem apostado em soluções variadas de formação como sejam a formação presencial, a formação eLearning, o blended-learning, a autoformação, o microlearning e as comunidades de prática.

No presente ano de 2021 e em 2022, para responder ao número elevado de abertura de novas Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão e garantir a formação contínua dos seus profissionais, prevê-se um acréscimo significativo de necessidades de formação para os profissionais da rede de atendimento, que já conta, respetivamente, com, à data, 60 Lojas de Cidadão e 760 Espaços, na área dos serviços públicos digitais e sobre temáticas comportamentais e técnicas de apoio às suas funções de Atendedores e de Mediadores de Atendimento Digital.

É ainda importante fazer um balanço da formação já desenvolvida até à data para as Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, ao nível da qualidade das respostas formativas e impacto da formação e proceder a uma análise do perfil de competências dos vários tipos de profissionais da Rede de Atendimento para identificação do gap de competências que possa existir relativamente aos critérios de qualidade da função de atendedores, mediadores e coordenadores de serviços de atendimento, tendo em vista também a estratégia de evolução digital e de serviços das Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão.

Para responder a todos estes desafios, a AMA necessita de reforçar a sua Equipa da Academia AMA com serviços de consultoria técnico-pedagógica e serviços de Formadores Certificados experientes na dinamização de formação, nas mais diversas modalidades e regimes de formação, como sejam a formação presencial, eLearning, blended-learning e microlearning nas áreas do Atendimento ao Público, Serviços Públicos Digitais, Cidadania Digital, Liderança e Estratégia, Desenvolvimento Pessoal, Tecnologias de Informação e Comunicação, Transformação Digital, Design Thinking, entre outras.

A Academia AMA não tem número suficiente de recursos humanos para fazer face a estes estudos e a este volume de gestão e dinamização de formação e iniciativas de capacitação para os profissionais das Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, nomeadamente trabalhadores AMA e trabalhadores dos seus Parceiros da Administração Central e Local, no sentido de se responder à preparação de um modelo de sustentabilidade de avaliação e gestão da capacitação dos profissionais nas áreas da cidadania digital, modernização e simplificação administrativa.

