

CADERNO DE ENCARGOS

Aquisição de serviços, com suscetibilidade de celebração de ajustes diretos adicionais [artigo 27.º do CCP], para prestação de Serviços de Call Center para a Linha Cartão de Cidadão e serviços conexos

Referência:

CallCenter_2022

O presente Caderno de Encargos (“CE”) contém as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento abaixo identificado, sendo composto pelas seguintes partes, que dele fazem parte integrante:

- a) PARTE I – Ficha Descritiva;
- b) PARTE II – Cláusulas gerais;
- c) PARTE III – Especificações Técnicas.

PARTE I - FICHA DESCRITIVA

A presente ficha descritiva identifica e sumaria os aspetos essenciais do presente procedimento:

1	Entidade adjudicante	Instituto dos Registos e do Notariado I.P.
2	Referência do procedimento	CallCenter_2022
3	Tipo de contrato	Aquisição de serviços
4	Objeto	Aquisição de serviços, com suscetibilidade de celebração de ajustes diretos adicionais [artigo 27.º do CCP], para prestação de Serviços de Call Center para a Linha Cartão de Cidadão e serviços conexos
5	Preço base	5.1. Valor sem IVA: 198000 € 5.2 Valor com IVA: 243540.00 €
6	Preço anormalmente baixo	Não é definido preço anormalmente baixo, em virtude de não se afigurar necessário em face ao procedimento em concreto
7	Repartição do preço base pela duração do contrato (valores sem IVA)	A repartição de encargos expectável por anos económicos é a seguinte (valores sem IVA): Valor integralmente realizado em 2022, sem prejuízo da duração do contrato poder ser superior, em função da proposta do Co-contratante
8	Obrigações principais (sem prejuízo das obrigações descritas infra e na parte III)	Assegurar os serviços de call center, nos termos melhor descritos na parte III do caderno de encargos

9	Prazo de vigência do contrato	Mínimo 6 meses, dependendo a duração do contrato da proposta do Co-contratante
10	Local da execução das prestações	Território nacional
11	Caução e percentagem respetiva	Não é exigida prestação de caução, uma vez que se enquadra nos casos previstos no n.º 2 do art. 88.º do CCP, (dispensa de caução) nem é exigida qualquer retenção a que se refere o art. 88.º, n.º 3 do CCP
12	Sujeição a visto do Tribunal de Contas	O contrato a celebrar não estará sujeito a visto do Tribunal de Contas

Restante da página propositadamente deixado em branco.

PARTE II – CLÁUSULAS GERAIS

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1.ª - OBJETO

A Parte II do presente Caderno de Encargos (CE) compreende as cláusulas a incluir no **CONTRATO** a celebrar na sequência do procedimento identificado no ponto 2 da Ficha Descritiva.

CLÁUSULA 2.ª – DEFINIÇÕES

Para efeitos do CE entende-se por:

- a) **CCP** – o Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na redação atual;
- b) **CO-CONTRATANTE** – o adjudicatário que venha a celebrar o contrato para realização do objeto deste projeto;
- c) **CONTRAENTE PÚBLICO** – a entidade adjudicante com a qual será celebrado o contrato no âmbito do presente procedimento.

CLÁUSULA 3.ª - CONTRATO

- 1. O **CONTRATO** é composto pelo respetivo clausulado contratual.
- 2. O **CONTRATO** integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;

- c) O presente Caderno de Encargos e seus anexos;
- d) A proposta adjudicada;
- e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo **CO-CONTRATANTE**.

- 3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual são aí indicados.
- 4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo Fornecedor nos termos do disposto no artigo 101.º do mesmo diploma.
- 5. O **CONTRATO** é executado nos termos das presentes cláusulas, bem como do disposto na parte I e na parte III do presente **CE**, com elevados níveis de qualidade, e com vista à prossecução do objetivo pretendido pelo **CONTRAENTE PÚBLICO**.

CLÁUSULA 4.ª - REGULAMENTOS E OUTROS DOCUMENTOS NORMATIVOS

- 1. O **CO-CONTRATANTE** fica obrigado ao pontual cumprimento de todos os regulamentos e documentos normativos que se encontrem em vigor e que se relacionem com as prestações do **CONTRATO**.
- 2. O **CO-CONTRATANTE** obriga-se também a respeitar as especificações técnicas definidas nos termos do presente **CE**.
- 3. O **CONTRAENTE PÚBLICO** pode, em qualquer momento, exigir do **CO-CONTRATANTE** a

comprovação do cumprimento das disposições regulamentares e normativas aplicáveis.

CLÁUSULA 5.ª – OBRIGAÇÕES DO CONTRAENTE PÚBLICO

Constituem obrigações do **CONTRAENTE PÚBLICO**, sem prejuízo de outras previstas na legislação aplicável:

- a) Promover o acesso e comunicabilidade necessários à boa execução do serviço, prestando todas as informações necessárias para o efeito;
- b) Prestar, em tempo útil, os necessários esclarecimentos ao **CO-CONTRATANTE**;
- c) Pagar os serviços contratados.

CLÁUSULA 6.ª – OBRIGAÇÕES DO CO-CONTRATANTE

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente CE ou nas cláusulas contratuais, da celebração do CONTRATO decorrem para o CO-CONTRATANTE as seguintes obrigações principais:

- a) Cumprir as prestações objeto do **CONTRATO** nos termos descritos no presente **CE**, tendo em conta o respetivo âmbito territorial;
- b) Cumprir todos os deveres a que está obrigado por força do presente **CE** e **CONTRATO**, e demais documentos conformadores do **CONTRATO**;
- c) Comunicar de imediato ao **CONTRAENTE PÚBLICO** quaisquer conflitos de interesses ou de deveres que possam comprometer ou afetar o cumprimento integral das suas obrigações;

d) Informar de imediato o **CONTRAENTE PÚBLICO** de quaisquer factos de que tenha conhecimento e que possam ser considerados objetivamente relevantes para o cumprimento integral das suas obrigações;

e) Assegurar a capacitação dos elementos afetos à execução do **CONTRATO**;

f) Cumprir as demais obrigações previstas no CE, proposta adjudicada e **CONTRATO**.

2. A título acessório, o **CO-CONTRATANTE** fica ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à boa prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, sendo responsável pelo fornecimento de todo o material necessário à execução do **CONTRATO**, salvo se disposição diversa resultar da parte III.

3. O **CO-CONTRATANTE** deverá respeitar toda a legislação em vigor relativa a relações laborais, nomeadamente as prescrições legais sobre sanidade, salários mínimos, horários de trabalho, segurança e responsabilidade por acidentes de trabalho, sendo o único responsável por determinações ou sanções que lhe sejam impostas por entidades oficiais.

4. O **CO-CONTRATANTE** desenvolve a sua atividade, nomeadamente em matéria de gestão de recursos humanos, de forma a salvaguardar igualdade de género e respeito pelos direitos dos trabalhadores.

5. O **CO-CONTRATANTE** responde perante o **CONTRAENTE PÚBLICO** pelos atos ou omissões do seu pessoal, ou de pessoal de qualquer subcontratado, nomeadamente em questões de disciplina, furto ou qualquer facto que ponha em risco os interesses do **CONTRAENTE PÚBLICO**.

CLÁUSULA 7.^a – PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO O **CONTRATO** vigora pelo prazo referido no **ponto 9** da Ficha Descritiva, constante da Parte I do **CE**, sem prejuízo das causas de cessação do **CONTRATO**.

CLÁUSULA 8.^a - DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

1. Correm inteiramente por conta do **CO-CONTRATANTE** os encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na execução do objeto das prestações do presente **CONTRATO**, de licenças de *hardware*, de *software* ou de outros a que respeitem quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos, salvo se alguma menção em contrário for feita na parte III, sendo que essa referência, a ser feita, o é estritamente nesses termos, ou seja, apenas quanto às matérias aí tratadas.
2. O **CO-CONTRATANTE** é responsável pela infração de quaisquer direitos de patente, de conceção, de licenças, de projetos, de marcas, de nomes, ou de quaisquer outros direitos de propriedade intelectual, industrial ou afins, respeitantes aos bens e aos serviços objeto do **CONTRATO**.
3. O **CO-CONTRATANTE** é responsável por qualquer reclamação formulada perante o **CONTRAENTE PÚBLICO**, resultante de violação dos direitos referidos nos números anteriores, adotando o **CONTRAENTE PÚBLICO** o procedimento que se revele mais adequado para a intervenção plena do **CO-CONTRATANTE** na discussão e no esclarecimento, perante terceiros reclamantes ou quaisquer autoridades, das dúvidas que, neste âmbito, se coloquem.
4. No caso de o **CONTRAENTE PÚBLICO** ser demandado por violação de direitos

constantes dos números anteriores, tanto na execução do contrato como na posterior utilização dos bens objeto do mesmo, tem direito de regresso sobre o **CO-CONTRATANTE** por todas as despesas que, em consequência, deva suportar e por todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

5. O **CO-CONTRATANTE** assegura o registo dos termos da execução do contrato, nomeadamente para efeitos de comprovação dos meios afetos, bem como para a produção dos relatórios que acompanham a faturação.

CLÁUSULA 9.^a - DADOS PESSOAIS

1. O **CONTRAENTE PÚBLICO** é o responsável pelo tratamento dos dados pessoais no âmbito do **CONTRATO**, e o **CO-CONTRATANTE** atua enquanto subcontratante.
2. O **CO-CONTRATANTE** pode aceder a dados pessoais dos utilizadores, exclusivamente para os fins constantes do **CONTRATO** e por conta e de acordo com as instruções do **CONTRAENTE PÚBLICO** e nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.
3. O **CO-CONTRATANTE** não pode proceder a qualquer forma de tratamento dos dados pessoais, incluindo a reprodução, gravação, cópia ou divulgação desses dados, para fins que não constem do **CONTRATO**, comprometendo-se ainda ao seguinte:
 - a) Respeitar integralmente o disposto na legislação aplicável à proteção de dados pessoais e em qualquer outra legislação que a substitua ou venha a ser aplicável a esta matéria;
 - b) Prestar assistência ao **CONTRAENTE PÚBLICO** na garantia dos direitos dos titulares dos dados pessoais como, nomeadamente, o direito de acesso, de

- retificação, de apagamento, de limitação do tratamento, de portabilidade e de oposição ao tratamento dos dados pessoais, comunicando de imediato ao **CONTRAENTE PÚBLICO** quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados.
- c) Cumprir rigorosamente as instruções do **CONTRAENTE PÚBLICO** no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais;
- d) Tratar os dados pessoais de forma lícita e com respeito pelo princípio da boa-fé, utilizando-os exclusivamente para as finalidades a que se reporta o **CONTRATO**, não podendo ser posteriormente tratados de forma incompatível com tais finalidades;
- e) Não contratar outro subcontratante sem que o **CONTRAENTE PÚBLICO** tenha dado autorização, previamente e por escrito.
- f) Implementar as medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição accidental ou ilícita, perda accidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
4. O **CO-CONTRATANTE** obriga-se a manter os dados pessoais estritamente confidenciais, sendo responsável pela confidencialidade e utilização dos dados pessoais por parte dos respetivos trabalhadores, outros colaboradores ou subcontratados.
5. Depois de concluída a prestação dos serviços relacionados com o tratamento, o **CO-CONTRATANTE** obriga-se a apagar ou devolver todos os dados pessoais, consoante escolha do **CONTRAENTE PÚBLICO**, apagando quaisquer cópias existentes.
6. O **CO-CONTRATANTE** obriga-se a comunicar imediatamente ao **CONTRAENTE PÚBLICO** qualquer violação de dados pessoais de que tenha conhecimento.
7. Se quaisquer dados se perderem ou forem danificados no âmbito da execução do **CONTRATO**, por causas imputáveis ao **CO-CONTRATANTE**, este compromete-se a adotar as medidas que forem necessárias com vista à recuperação dos dados, sem quaisquer custos adicionais para o **CONTRAENTE PÚBLICO**.
8. O **CO-CONTRATANTE** obriga-se a ressarcir o **CONTRAENTE PÚBLICO** por todos os prejuízos em que este venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita dos dados referidos, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados contra o **CONTRAENTE PÚBLICO**, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.
- #### CLÁUSULA 10.^a - DEVER DE SIGILO
1. As Partes garantirão o sigilo absoluto quanto a todas as informações de que, no âmbito do **CONTRATO**, os seus colaboradores, independentemente do título a que prestem serviços, venham a ter conhecimento, relativo a todo o tipo de funções, atividades, processos, documentos, regras e procedimentos internos designadamente, os dados relativos a processos e outro expediente, seja qual for a sua natureza, e toda a informação constante das bases de dados ou ficheiros a que tenham que aceder para cumprimento dos serviços ou bens a prestar.
2. Cada uma das Partes fornecerá as informações confidenciais ou pessoais que forem estritamente necessárias apenas aos colaboradores da outra Parte diretamente envolvidos na execução do **CONTRATO** e devidamente credenciados para o efeito,

devendo a Parte recetora da informação garantir que os mesmos terão conhecimento e respeitarão as obrigações decorrentes da confidencialidade das informações.

3. Cada uma das Partes e os seus colaboradores obrigam-se a respeitar a mais absoluta confidencialidade, neutralidade e discrição relativamente a todos os trabalhadores da outra Parte com quem contactem.
4. Nenhum documento ou dado a que uma das Partes tenha acesso, direto ou indiretamente, no âmbito do **CONTRATO** poderá ser reproduzido sem autorização expressa escrita do da outra Parte.
5. Não está, porém, abrangido pelo dever de sigilo o reporte obrigatório por parte do **CONTRAENTE PÚBLICO**, nem a eventual avaliação do **CONTRATO**, feita pelo **CONTRAENTE PÚBLICO** junto de portais públicos ou junto de outras entidades públicas, nem o cumprimento de outras obrigações legais.

CAPÍTULO II – PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

CLÁUSULA 11.ª – PREÇO CONTRATUAL

1. O **CONTRAENTE PÚBLICO** deve pagar ao **CO-CONTRATANTE** o valor que constar da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, o qual não pode ser superior ao preço base fixado no ponto 5.1. da Ficha Descritiva.
2. Pela execução das prestações, bem como pelo cumprimento das demais obrigações decorrentes do **CONTRATO**, o **CONTRAENTE PÚBLICO** pagará ao **CO-CONTRATANTE** os preços unitários constantes da proposta adjudicada, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, exceto se decorrer da natureza do **CONTRATO** que apenas podem ser pagos no

seu conjunto, e não for identificado ou não seja calculável o valor unitário.

3. O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, 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, salvo disposição em contrário prevista na parte III do presente CE.
4. Durante a vigência do presente **CONTRATO** não haverá lugar à revisão do preço contratual, salvo se houver lugar à modificação do **CONTRATO** por acordo entre as partes, a qual deve respeitar os limites estabelecidos no artigo 313.º do CCP.
5. Findo o **CONTRATO**, o **CO-CONTRATANTE** não terá direito a quaisquer montantes correspondentes a prestações não executadas

CLÁUSULA 12.ª – FATURAÇÃO E PAGAMENTOS

1. As faturas são emitidas em nome do **CONTRAENTE PÚBLICO**, de acordo com os dados constantes da Ficha Descritiva, constante da parte I do CE, devendo constar obrigatoriamente das mesmas o número de compromisso, sob pena de devolução.
2. As faturas são acompanhadas de um relatório descritivo das respetivas prestações, salvo se tal for dispensado por parte do **CONTRAENTE PÚBLICO** no âmbito da execução do **CONTRATO**.
3. Em caso de fornecimento continuado, e não havendo disposição em contrário na parte III,

- as faturas são emitidas com periodicidade de um mês.
4. Caso haja lugar a vários locais de execução do contrato é emitida apenas uma fatura relativamente à totalidade dos locais de execução, no período em causa, sem prejuízo da necessidade de justificações que se revelem necessárias e sejam solicitadas pelo **CONTRAENTE PÚBLICO**.
 5. Pode ser exigido que as faturas sejam emitidas em formato original e integralmente digital, e carregadas através de um portal disponibilizado pelo **CONTRAENTE PÚBLICO**, específico para o efeito, indicado por este.
 6. Não pode haver lugar à cessão de créditos que o **CO-CONTRATANTE** disponha sobre o **CONTRAENTE PÚBLICO**, nem o **CO-CONTRATANTE** ou terceiros o podem exigir sem que o **CONTRAENTE PÚBLICO** tenha anuído expressa e inequivocamente a essa cessão.
 7. O **CO-CONTRATANTE** pode solicitar, através de pedido fundamentado ao **CONTRAENTE PÚBLICO**, um adiantamento da parte do preço da obra necessária à aquisição de materiais, equipamentos ou diligências cuja utilização seja necessária à execução do **CONTRATO**, independentemente da fase em que a empreitada se encontre.
 8. Sem prejuízo do disposto nos artigos 292.º e 293.º do **CCP**, o adiantamento referido no número anterior só pode ser pago depois de o **CO-CONTRATANTE** ter comprovado a prestação de uma caução do valor do adiantamento, através de títulos emitidos ou garantidos pelo Estado, garantia bancária ou seguro-caução, salvo tratando-se de **CO-CONTRATANTE PÚBLICO**, em que podem ser adaptados os termos do adiantamento, sempre com obediência dos termos previstos na lei.
 9. Todas as despesas decorrentes da prestação da caução prevista no número anterior correm por conta do **CO-CONTRATANTE**.
 10. A caução para garantia de adiantamentos de preço é progressivamente liberada à medida que forem executados os trabalhos correspondentes ao pagamento adiantado que tenha sido efetuado pelo **CONTRAENTE PÚBLICO**, nos termos do n.º 2 do artigo 295.º do **CCP**.
 11. Decorrido o prazo da execução dos trabalhos abrangidos pelo adiantamento sem que tenha ocorrido a liberação da correspondente caução, o **CO-CONTRATANTE** pode notificar o **CONTRAENTE PÚBLICO** para que este cumpra a obrigação de liberação da caução, ficando autorizado a promovê-la, a título parcial ou integral, se, 15 dias após a notificação, o **CONTRAENTE PÚBLICO** não tiver dado cumprimento à referida obrigação, nos termos do n.º 9 do artigo 295.º do **CCP**.
 12. Os adiantamentos concedidos nos termos dos números anteriores devem ser gradualmente reembolsados, mediante dedução nos respetivos pagamentos contratuais, sendo as quantias a deduzir calculadas com base nas seguintes fórmulas:
 - a) Sempre que o valor acumulado dos trabalhos contratuais executados seja inferior ao valor acumulado dos trabalhos contratuais que deveriam ter sido executados, segundo o previsto no plano de pagamentos em vigor:
$$V_{ri} = (V_a/V_t) \times V_{pt} - V_{rt}$$
 - b) Sempre que o valor acumulado dos trabalhos contratuais executados seja igual ou superior ao valor acumulado dos trabalhos contratuais que

deveriam ter sido executados, segundo o previsto no plano de pagamentos em vigor:

$$V_{ri} = (V_a/V_t) \times V'_{pt} - V_{rt}$$

em que:

V_{ri} é o valor de cada reembolso a deduzir na situação de trabalhos contratuais;

V_a é o valor do adiantamento;

V_t é o valor dos trabalhos contratuais por realizar à data de pagamento do adiantamento;

V_{pt} é o valor acumulado dos trabalhos contratuais que deveriam ter sido executados, até ao mês em que se processa o reembolso, segundo o previsto no plano de pagamentos em vigor;

V'_{pt} é o valor acumulado dos trabalhos contratuais executados até ao mês em que se processa o reembolso;

V_{rt} é o valor acumulado dos reembolsos já deduzidos até ao mês em que se processa o reembolso.

CLÁUSULA 13.^a - MORA NO PAGAMENTO

1. Sem prejuízo de prazo diferente que venha a ser consagrado na Parte I, o prazo de pagamento de faturas é de 60 (sessenta) dias.
2. O prazo previsto no número anterior ou o prazo que venha a ser definido na Parte I, começa a contar a partir da data da efetiva receção das faturas pelo **CONTRAENTE PÚBLICO**.
3. Em caso de mora por parte do **CONTRAENTE PÚBLICO** no cumprimento das obrigações de pagamento, tem o **CO-CONTRATANTE** direito a juros de mora sobre o montante em dívida, pelo período correspondente à mora.

4. Em caso de mora é aplicável uma taxa de juro, sendo esta fixada no valor da EURIBOR a 12 meses, acrescida de 2% anual, contabilizada à data da entrada em mora.

CAPÍTULO III – SEGUROS E CAUÇÃO

CLÁUSULA 14.^a – SEGUROS

1. O **CO-CONTRATANTE** é exclusivamente responsável por danos causados a terceiros em virtude da execução do **CONTRATO**, que lhe sejam imputáveis.
2. Se tal decorrer da lei ou da natureza do **CONTRATO**, o **CO-CONTRATANTE** deverá deter seguro de acidentes de trabalho e de responsabilidade civil que garantam a cobertura de quaisquer riscos de acidentes pessoais ou outros sofridos e/ou causados pelo pessoal ao seu serviço.
3. O disposto no número anterior abrange o pessoal das entidades subcontratadas que colaborem com o **CO-CONTRATANTE**, respondendo plenamente o **CO-CONTRATANTE**, perante o **CONTRAENTE PÚBLICO**, pela sua observância.
4. Os seguros de acidentes pessoais devem prever que as indemnizações sejam pagas aos sinistrados ou, em caso de morte, a quem prove ter a elas direito, nos termos da lei sucessória ou de outras disposições legais aplicáveis.
5. A comprovação da existência desses seguros é necessária nos termos da solicitação por parte do **CONTRAENTE PÚBLICO**.

CLÁUSULA 15.^a – CAUÇÃO

É exigida caução se e nos termos indicados no **ponto 11** da Ficha Descritiva, constante da Parte I do CE.

CAPÍTULO IV – MODIFICAÇÕES CONTRATUAIS

CLÁUSULA 16.^a - MODIFICAÇÕES OBJETIVAS

Sem prejuízo dos poderes de conformação da relação contratual conferidos ao **CONTRAENTE PÚBLICO** pelo CCP e demais legislação aplicável, qualquer aditamento ou alteração ao **CONTRATO** só será válido se constar de documento escrito assinado pelos Contraentes, do qual conste expressamente a indicação das cláusulas modificadas ou aditadas, e respeitar os limites estabelecidos no artigo 313.º do CCP.

CLÁUSULA 17.^a – SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

1. Não pode haver lugar à subcontratação ou cessão da posição contratual sem autorização do **CONTRAENTE PÚBLICO**.
2. Em caso de incumprimento, pelo cocontratante, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o **CONTRAENTE PÚBLICO** dispõe do direito de exigir que o **CO-CONTRATANTE** ceda a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato em execução, que venha a ser indicado pelo contraente público, pela ordem sequencial daquele procedimento, sendo aplicáveis os demais preceitos constantes do artigo 318.º-A do CCP.

CAPÍTULO V – INCUMPRIMENTO

CLÁUSULA 18.^a - RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DO CONTRAENTE PÚBLICO

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o **CONTRAENTE PÚBLICO** pode resolver o **CONTRATO** a título sancionatório, no caso de o **CO-CONTRATANTE** violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes

casos, os quais configuram incumprimento definitivo do **CONTRATO**:

- a) Falhas que ponham em causa a prossecução do interesse público pelo **CONTRAENTE PÚBLICO**;
 - b) Incumprimento de qualquer obrigação contratual que ponha irremediavelmente em causa a manutenção do **CONTRATO**;
 - c) Violação de forma grave ou reiterada de qualquer das obrigações que lhe foram atribuídas no âmbito do **CONTRATO** a celebrar e do presente **CE**;
 - d) Prossecução deficiente do objeto do **CONTRATO**.
2. A resolução do **CONTRATO** com fundamento no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais.
 3. Em caso de resolução sancionatória, havendo lugar a responsabilidade do **CO-CONTRATANTE**, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas, sem prejuízo de o **CONTRAENTE PÚBLICO** poder executar as garantias prestadas pelo **CO-CONTRATANTE**.
 4. Independentemente da conduta do **CO-CONTRATANTE**, o **CONTRAENTE PÚBLICO** reserva-se o direito de resolver o **CONTRATO** nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334º e 335º do **CCP**.

CLÁUSULA 19.^a - RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DO CO-CONTRATANTE

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o **CO-CONTRATANTE** pode resolver o **CONTRATO** quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 90 (noventa) dias, mediante declaração enviada ao **CONTRAENTE PÚBLICO**, a qual produz

efeitos 30 (trinta) dias após a receção, salvo se, neste prazo, as mesmas forem cumpridas, acrescidas de juros de mora a que houver lugar.

satisfação do serviço público que o **CONTRAENTE PÚBLICO** se destina a prosseguir.

CLÁUSULA 20.^a - PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Sem prejuízo da responsabilidade sobre danos excedentes elou causados a terceiros, pelo incumprimento de obrigações emergentes do **CONTRATO**, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, até 20% do valor do **CONTRATO**.

2. Na determinação da gravidade do incumprimento, o **CONTRAENTE PÚBLICO** tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

3. Para efeitos de aplicação de sanções pecuniárias contratuais, são definidas as seguintes categorias de infração:

- a. Leve: incumprimento de prazos, objetivos ou regras sem impacto económico substancial, com duração reduzida, e sem impacto negativo na execução do **CONTRATO**;
- b. Média: o comportamento do **CO-CONTRATANTE** teve implicações externas, fez perigar a prestação do serviço público, e/ou provocou prejuízos graves ao **CONTRAENTE PÚBLICO**;
- c. Grave: o comportamento do **CO-CONTRATANTE** colocou em risco a imagem pública do **CONTRAENTE PÚBLICO**, constitui a violação de uma obrigação essencial do **CONTRATO** e e/ou, pela sua duração, fez perigar a

4. O **CONTRAENTE PÚBLICO**, em face das violações do **CONTRATO**, reconduz o incumprimento a uma das categorias, aplicando as sanções previstas no número seguinte.

5. As sanções aplicáveis são as seguintes:

- a. Leve: 0.5% do preço contratual, com limite de 100 euros;
- b. Média: 2% do valor do **CONTRATO**, com limite de 2000 euros;
- c. Grave: 5% do valor do **CONTRATO**, com limite de 5000 euros.

6. No caso de se tratar de um atraso nas prestações, a penalidade é calculada nos seguintes de acordo com a seguinte fórmula:
 $P = A/240 \times V$.

Em que:

P corresponde ao montante da penalidade;

V corresponde ao valor do **CONTRATO**;

A é o número de dias em atraso, incluindo sábados, domingos e feriados relativamente ao cumprimento das prestações, sem defeito.

7. Caso o atraso preencha também os requisitos para a infração ser considerada grave, a sanção referida no número anterior é elevada ao dobro.

8. A aplicação das sanções previstas no presente artigo será objeto de audiência prévia, nos

termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.

9. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo da presente contratação com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
10. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que as entidades adjudicantes exijam ao **CO-CONTRATANTE** indemnização pelo dano verificado.

CLÁUSULA 21.ª - FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades ao **CO-CONTRATANTE**, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que 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 sejam razoavelmente exigíveis de contornar ou evitar.
2. Constituem força maior, os seguintes acontecimentos: 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 do **CO-CONTRATANTE**, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do **CO-CONTRATANTE** ou a grupos de sociedades em que este 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 pelo **CO-CONTRATANTE** de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo **CO-CONTRATANTE** de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do **CO-CONTRATANTE**, 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 do **CO-CONTRATANTE** não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

5. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
6. 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.

CLÁUSULA 22.ª - DEVERES DE INFORMAÇÃO

1. Cada uma das partes deve informar de imediato a outra sobre quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e que possam afetar os respetivos interesses na execução do **CONTRATO**, de acordo com as regras gerais da boa fé.

2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de dez dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deve informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do **CONTRATO**.

CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA 23.ª - CONTAGEM DOS PRAZOS

À contagem de prazos, durante a execução do **CONTRATO**, serão aplicáveis as normas contidas no artigo 471.º do **CCP**, sendo estes contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

CLÁUSULA 24.ª - GESTOR DO CONTRATO

1. O **CONTRAENTE PÚBLICO** designará o gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução do **CONTRATO** e detetar desvios, defeitos ou outras anomalias na sua execução.
2. Compete ao gestor do contrato dar instruções ou validar elementos, não podendo em qualquer caso as instruções dadas resultarem num valor superior ao valor contratual.
3. Na falta de outro prazo estabelecido na parte I do **CE**, o prazo de validação do gestor do contrato, quando tal seja necessário para a prossecução do objeto do **CONTRATO** é de 10 dias úteis, podendo ser interrompido se tal se justificar em face da complexidade da resposta.

CLÁUSULA 25.ª - COMUNICAÇÕES

1. As comunicações entre o **CONTRAENTE PÚBLICO** e o **CO-CONTRATANTE** relativas à fase de execução do **CONTRATO** são escritas e redigidas em português, podendo ser efetuadas por correio eletrónico, ou por via postal, por meio de carta registada, incluindo simples, ou de carta registada com aviso de receção.
2. Para efeitos de comunicações relativas à fase de execução do **CONTRATO**, as partes identificam no **CONTRATO** as informações de contacto dos respetivos representantes, designadamente o endereço eletrónico, e o endereço postal.
3. As notificações e as comunicações consideram-se feitas nos termos do disposto no artigo 467.º e seguintes do Código dos Contratos Públicos.
4. O **CONTRAENTE PÚBLICO** pode fazer avaliação da execução do **CONTRATO**, transmitindo a outras entidades públicas informação sobre a execução do **CONTRATO**, em qualquer caso assegurando o respeito pelos dados pessoais em particular das pessoas singulares, caso em particular tenha estado em contacto, acedido, ou procedido ao seu tratamento, nos termos da execução do **CONTRATO**.

CLÁUSULA 26.ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O **CONTRATO** fica sujeito à lei portuguesa, com renúncia expressa de qualquer outra.
2. Sem prejuízo de outras leis e regulamentos especialmente aplicáveis, a tudo o que não esteja expressamente previsto ou regulado no presente **CE** na demais regulamentação do procedimento e do **CONTRATO** aplicam-se as normas do CCP, na redação em vigor, e demais legislação aplicável.

CLÁUSULA 27.ª - RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Para resolução de todos os litígios decorrentes do **CONTRATO** fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

CLÁUSULA 28.^a - PREVALÊNCIA

Em caso de discrepância entre as presentes cláusulas normalizadas e as cláusulas constantes da parte I e parte III prevalecem as cláusulas da parte I e parte III, por esta ordem de precedência.

PARTE III – DISPOSIÇÕES TÉCNICAS

As seguintes disposições compreendem aos termos técnicos a incluir no **CONTRATO** a celebrar na sequência do procedimento identificado no ponto 2 da Ficha Descritiva.

Ver páginas seguintes



Serviços de call center para a Linha Cartão de Cidadão

Caderno de Encargos - Especificações Técnicas



Serviços de call center para a Linha Cartão de Cidadão - Especificações técnicas -

Conteúdo

1	Modelo atual.....	3
2	Volume de chamadas 2021.....	3
3	Solução e serviços a contratar	3
4	Plataforma de contact center.....	6
5	Qualidade do atendimento	7
6	Recursos Humanos.....	8
7	Local e horário de prestação de serviços	9
8	Nível de serviço (SLA).....	10
9	Obrigações do prestador	10
10	Penalidades contratuais	Erro! Marcador não definido.
Anexos		12
Anexo 1 - IVR.....		13
Anexo 2 - Estatísticas		14



Serviços de call center para a Linha Cartão de Cidadão

- Especificações técnicas -

1 Modelo atual

- 1.1 A Linha Cartão de Cidadão (LCC) está disponível no número geográfico 210 990 111 através da rede telefónica fixa e móvel.
- 1.2 O atendimento telefónico funciona nos dias úteis, das 9 horas às 18 horas, ininterruptamente.
- 1.3 O serviço telefónico compreende chamadas inbound e outbound, incluindo *call back*.
- 1.4 A LCC é suportada por um IVR natural, configurado com três ramos, conforme a figura do anexo 1, e guias vocais nos fluxos de chamada e de espera.

2 Volume de chamadas 2021

- 2.1 Chamadas inbound:
 - 2.1.1 Em 2021 o volume médio de chamadas no IVR foi superior a 300.000 chamadas por mês, tendo o último trimestre registado um volume médio abaixo das 100.000 chamadas por mês. O número de chamadas é, contudo, variável.
 - 2.1.2 O maior volume de chamadas tendeu a ocorrer à segunda e à terça-feira, com 15% mais contactos do que nos restantes dias da semana. Verificou-se uma diminuição gradual da procura da LCC a partir da quarta-feira.
 - 2.1.3 Os períodos horários com maior volume de chamadas foram os compreendidos entre as 10h e as 13h e entre 14h e as 16h.
- 2.2 Chamadas outbound
 - 2.2.1 Em 2021 o volume mensal de contactos outbound variou entre 2.000 e 8.000 contactos por mês.
 - 2.2.2 As estatísticas são apresentadas no anexo 2.

3 Solução e serviços a contratar

- 3.1 A prestação de serviços de call center destina-se a assegurar ininterruptamente a 1ª linha do atendimento telefónico da LCC, com início às 9 horas e fim às 18 horas, nos dias úteis (incluindo feriados locais).
- 3.2 A execução do serviço compreende o atendimento e realização de chamadas telefónicas:
 - 3.2.1 Contactos inbound
 - 3.2.1.1 Atendimento telefónico dos cidadãos, cumprindo as normas de ética e boa conduta.



Serviços de call center para a Linha Cartão de Cidadão

- Especificações técnicas -

- 3.2.1.2 Gerir as marcações, através de um backoffice do IRN, de serviços do Cartão de Cidadão (CC), passaporte e carta de condução, incluindo marcações, cancelamentos, remarcações e outros eventos relativos ao ciclo de vida dos agendamentos.
- 3.2.1.3 Prestar informação relacionada com o CC e Chave Móvel Digital (CMD), passaporte e carta de condução.
- 3.2.1.4 Prestar informações sobre novos serviços e/ou alterações aos processos de renovação e entrega do cartão.
- 3.2.1.5 Auxiliar os cidadãos na utilização dos serviços online do CC e CMD.
- 3.2.1.6 Facultar informações sobre o atendimento nos balcões do IRN.
- 3.2.1.7 Registrar pedidos relacionados com o CC numa plataforma do IRN, via browser, de acordo com os procedimentos instituídos.
- 3.2.1.8 Prestar outras informações de registo civil e identificação civil que o IRN venha a indicar.
- 3.2.2 O IRN atribui a cada operador um acesso autenticado, via browser, ao backoffice de Marcações Siga.
- 3.2.3 Transferência de chamadas e encaminhamentos:
 - 3.2.3.1 Durante o horário de atendimento, os operadores devem transferir para a 2ª linha do IRN todos os contactos que necessitem de consulta ao sistema de informação do CC e de verificação de dados pessoais, os pedidos de cancelamento do CC, a consulta do estado do cartão, o reporte de erros das aplicações online e de outras situações que não sejam possíveis de responder na 1ª linha.
 - 3.2.3.2 Durante o horário de atendimento os operadores podem transferir para a Linha iCidadão, os contactos que necessitem de apoio com os serviços Autenticação.Gov.
 - 3.2.3.3 Fora do horário de funcionamento, as chamadas devem ser encaminhadas automaticamente para o DDI a indicar pelo IRN.
- 3.2.4 Contactos outbound
 - 3.2.4.1 Durante o horário de funcionamento da LCC, o atendimento telefónico compreende a realização de chamadas para números nacionais e estrangeiros, incluindo callback diário, garantindo o cumprimento do prazo de contacto definido por Lei, e campanhas outbound.
 - 3.2.4.2 Durante a vigência do contrato poderão ser realizadas 5 campanhas para remarcações, notificação de agendamento, confirmação de presença, campanhas informativas e outras campanhas que o IRN venha a indicar.
 - 3.2.4.3 O sistema deverá permitir processar contactos outbound automáticos com recurso a mensagem gravada.



Serviços de call center para a Linha Cartão de Cidadão

- Especificações técnicas -

- 3.2.4.4 O tempo de conversação dos contactos outbound incluído na prestação do serviço deve prever até 9500 mil minutos por mês para números nacionais e até 500 minutos por mês para números estrangeiros.
- 3.2.4.5 As listas dos contactos serão disponibilizadas pelo IRN em formato csv ou xls.
- 3.2.4.6 Os contactos outbound são realizados apenas durante o horário de funcionamento da LCC.
- 3.2.4.7 Os custos com telecomunicações outbound, transferência para outras linhas e reencaminhamentos fora do horário são suportados pelo prestador.
- 3.2.5 Atendimento telefónico de outros serviços do IRN
 - 3.2.5.1 Caso o IRN verifique que a capacidade instalada pode ser utilizada para apoio telefónico a outros serviços, poderá afetar recursos da LCC a essas áreas. Compete ao IRN a decisão relativamente a esta matéria, bem como, ministrar a necessária formação, sem prejuízo das obrigações do prestador.
- 3.3 A prestação do serviço inclui:
 - 3.3.1 Os recursos humanos
 - 3.3.2 A disponibilização da plataforma de contact center
 - 3.3.2.1 O prestador deve atribuir utilizador ao IRN com perfil de gestor (manager) com acesso completo à operação.
 - 3.3.3 O desenvolvimento e implementação de scripts para os agendamentos e outras informações que o IRN determine.
 - 3.3.4 Sistema de IVR
 - 3.3.4.1 IVR natural com reconhecimento DTMF (por digitação) e/ou linguagem natural
 - 3.3.4.2 O sistema deve suportar, no mínimo, as configurações do modelo existente, conforme o fluxograma do anexo 1.
 - 3.3.4.3 o sistema deve permitir solicitar ao cidadão os dados de agendamento [o tipo de serviço pretendido, o número do CC e o Código Postal de 4 números], efetuar a recolha e a validação dos dados inseridos e carregar esses dados para a ficha de contacto. Quando o operador recebe a chamada deverá imediatamente ter acesso à ficha que contém os dados inseridos pelo cidadão, bem como aos contactos e ao histórico.
 - 3.3.4.4 O sistema deve incluir sempre a informação do tempo de espera previsto, calculado de acordo com a afluência de chamadas em tempo real.
 - 3.3.4.5 O sistema deve ter a funcionalidade call back e registar os pedidos de números nacionais e números estrangeiros.
 - 3.3.4.6 O sistema deve permitir a alteração das configurações dos ramais, sempre que o IRN o solicite.



Serviços de call center para a Linha Cartão de Cidadão

- Especificações técnicas -

- 3.3.4.7 O sistema deve permitir realizar inquéritos automatizados, uma vez por mês, para avaliação da satisfação dos cidadãos. O inquérito deve ser acionado após o final de cada chamada.
- 3.3.4.8 O sistema deve ter capacidade para garantir que todas as chamadas são processadas sem interrupção do serviço e sem constrangimentos que perturbem o normal funcionamento.
- 3.3.4.9 O sistema deverá permitir o encaminhamento de chamadas para a 2ª linha do IRN por PSTN ou por integração com a plataforma Cisco finesse.
- 3.4 Guias vocais personalizadas e música de fundo
 - 3.4.1 O IVR contém guias vocais personalizadas, em português para a mensagem de boas vindas, o menu de reencaminhamento, informação sobre o tempo de espera e mensagens informativas no fluxo da chamada e no fluxo de espera, assim como música de fundo.
 - 3.4.2 A gravação das guias vocais deve ser feita preferencialmente em estúdio com recurso a meios e locutores profissionais. Em alternativa poderá utilizar uma voz sintetizada. As mensagens, a escolha da voz e a qualidade da gravação serão sempre previamente aprovadas pelo IRN.
 - 3.4.3 As guias vocais deverão ser atualizadas sempre que o IRN o determine.
 - 3.4.4 As soluções implementadas e que decorram da proposta, além do previsto no presente caderno de encargos, são obrigatórias para o co-contratante, e não o eximem do cumprimento das obrigações previstas no presente documento.
 - 3.4.5 As soluções implementadas e que decorram da proposta, além do previsto no presente caderno de encargos, asseguram um elevado grau de qualidade, assegurando o cumprimento do objetivo que as mesmas se destinam a cumprir.

4 Plataforma de contact center

- 4.1 É utilizada a plataforma de contact center do prestador para o atendimento de chamadas e gestão de contactos.
- 4.2 O sistema de contact center deverá fazer o registo das chamadas de acordo com os serviços e tipologias definidas pelo IRN e permitir aferir as métricas para cada tipologia.
- 4.3 No âmbito do serviço a prestar inclui-se a atribuição de utilizador ao IRN com perfil de gestor (manager) com acesso às ferramentas de supervisão, monitorização, medição e análise do tráfego das chamadas de voz em inbound e outbound.
- 4.4 Reporting
 - 4.4.1 Devem ser disponibilizadas diariamente estatísticas detalhadas dos volumes de todas as chamadas inbound e outbound:



Serviços de call center para a Linha Cartão de Cidadão

- Especificações técnicas -

- 4.4.1.1 Número de chamadas apresentadas, chamadas atendidas, chamadas efetuadas, chamadas não atendidas, chamadas abandonadas e chamadas removidas.
- 4.4.1.2 Tipificação por serviço.
- 4.4.1.3 Distribuição horária, diária e semanal.
- 4.4.1.4 Desempenho de cada operador (distribuição horária de chamadas, volume de chamadas atendidas, TMA, Login Time).
- 4.4.1.5 Desempenho geral da operação: TMA, TME, TMaxE, origem das chamadas inbound, volume callback diário, entre outros indicadores que sejam relevantes.
- 4.4.2 Os relatórios devem também incluir a informação qualitativa sobre os assuntos mais pedidos pelos cidadãos.
- 4.4.3 Os relatórios mensais devem ser disponibilizados em serviço de nuvem do prestador, mediante um acesso autenticado.
- 4.5 Gravação de chamadas
 - 4.5.1 Deve ser feita a gravação de todas as chamadas recebidas e realizadas, e conservados os dados durante o prazo autorizado pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd).
 - 4.5.2 O IRN fará a audição das chamadas sempre que for necessário para aferir a qualidade do serviço.
- 4.6 As chamadas transferidas para a 2ª linha do IRN também são registradas.

5 Qualidade do atendimento

- 5.1 O serviço deve promover a satisfação dos cidadãos que contactam a linha.
 - 5.1.1 Os operadores devem realizar um atendimento eficaz e de elevada qualidade com informação coerente, profissional e expedita.
 - 5.1.2 O atendimento é realizado em língua portuguesa (por referência ao novo Acordo Ortográfico) ou inglesa, se o cidadão for estrangeiro.
 - 5.1.3 A informação a prestar deve ser baseada no material fornecido ou informado pelo IRN, devendo a informação estruturante estar obrigatoriamente incorporada em scripts de atendimento.
- 5.2 O IRN assegurará, antes do início da operação, a formação necessária aos operadores com duração estimada de 2 dias de trabalho.
 - 5.2.1 O IRN poderá ao longo do contrato ministrar formação complementar e integrar as ações de formação ministradas pelo prestador.



Serviços de call center para a Linha Cartão de Cidadão

- Especificações técnicas -

5.3 Os parâmetros de qualidade do serviço são aferidos pelo IRN através da monitorização da operação, sendo ainda consideradas as reclamações e exposições dos cidadãos, que visem o atendimento prestado na 1ª linha.

5.3.1 O IRN realiza sessões semanais com o responsável pela execução operacional do serviço (supervisor) e os operadores, com vista a corrigir e/ou antecipar erros e colmatar aspetos comportamentais que se desviem das boas práticas da comunicação telefónica.

5.3.2 O prestador deve assegurar canais e fluxos de comunicação internos eficazes e garantir que as equipas recebem e compreendem as orientações e informações transmitidas pelo IRN.

6 Recursos Humanos

6.1 Os recursos humanos deverão ser externos ao IRN e ter as qualificações e as competências comportamentais necessárias ao desempenho das funções de:

6.1.1 coordenador

6.1.2 formador (vertente técnica e comportamental)

6.1.3 auditor de qualidade

6.1.4 supervisor

6.1.5 operador

6.1.6 todas as funções são exclusivas da operação, não podendo ser acumuladas entre si.

6.2 O recrutamento deverá eleger preferencialmente profissionais com experiência profissional, sendo de valorizar nos candidatos competências comunicacionais, maturidade, assertividade e sentido crítico.

6.3 O prestador deverá apresentar ao IRN a lista de potenciais candidatos para cada função e os respetivos currículos, podendo o IRN, assim o entenda, intervir no processo de seleção dos candidatos.

6.4 Todos os operadores em full time equivalente (FTE) devem dominar a língua portuguesa, oral e escrita, de modo a assegurar uma mensagem clara, objetiva e expedita.

6.5 Nas equipas deverão haver pelo menos 2 elementos com domínio da língua inglesa.

6.6 Dimensionamento

6.6.1 1 coordenador/a

6.6.2 1 formador/a

6.6.3 2 supervisores/as

6.6.4 27 operadores/as

6.6.5 1 auditor/a de qualidade

6.6.5.1 Os operadores em regime de FTE em atendimento deverão ser em número não inferior a 20.



Serviços de call center para a Linha Cartão de Cidadão

- Especificações técnicas -

- 6.6.5.2 Os operadores em regime não FTE em atendimento deverão ser em número não superior a 7.
- 6.6.5.3 A equipa de operadores em atendimento pode redimensionar-se de acordo com o volume de chamadas esperado em cada período horário, de forma a garantir os níveis de serviço indicados no ponto 8.
- 6.6.6 Os supervisores devem estar afetos à operação em regime de FTE.
- 6.6.7 O auditor de qualidade pode estar afeto à operação em regime parcial (no mínimo 5 horas por dia)
- 6.7 O prestador deve enviar ao IRN a identificação de cada operador, o *user* do posto de trabalho e o horário. Qualquer alteração na estrutura da equipa deve ser prontamente comunicada ao IRN.
- 6.8 Caso verifique que foram comprometidos os níveis de serviço ou qualidade, o IRN poderá, em qualquer momento, determinar a substituição de recursos humanos.
- 6.9 Por seu lado, o prestador poderá propor ao IRN a substituição de recursos humanos, justificando os motivos para a dispensa.
- 6.10 A substituição de recursos humanos deve ser concretizada, após concordância do IRN, no prazo máximo de 5 dias úteis, observando-se os critérios sobre o número de FTE definido no número 6.6, referente ao Dimensionamento.
- 6.11 Qualquer alteração na estrutura da equipa, incluindo desistências, a integração de novos elementos ou ausências previstas e não previstas, que suscitem impacto no dimensionamento de FTE, devem ser antecipadamente comunicadas ao IRN ou logo que o prestador tenha conhecimento da situação.
- 6.12 Nos períodos de descanso legalmente definidos, assim como durante o período de férias dos recursos afetos à prestação de serviços, a substituição deverá ocorrer sem impactar no número admitido de FTE em atendimento, não comportando qualquer encargo adicional para o IRN.
- 6.13 Turnover**
- 6.13.1 Não devem ser aplicadas práticas empresariais que promovam o turnover involuntário dos recursos alocados à operação.
- 6.13.2 O prestador deve, ao invés, promover a retenção das equipas de modo a garantir o crescimento sustentado dos parâmetros de qualidade do serviço.
- 6.13.3 O IRN I.P. poderá autorizar a substituição de recursos humanos por soluções de cariz tecnológico que assegurem integralmente as funções dos recursos, sendo esta decisão totalmente discricionária do IRN I.P., e sejam asseguradas melhorias substanciais de serviço, não constituindo em situação alguma um direito do adjudicatário nem qualquer expectativa para o mesmo.

7 Local e horário de prestação de serviços



Serviços de call center para a Linha Cartão de Cidadão

- Especificações técnicas -

- 7.1 A operação deve estar *on site*, sendo as instalações do prestador o local de prestação dos serviços.
- 7.2 O horário da prestação dos serviços corresponde ao horário de funcionamento da Linha: dias úteis (incluindo dias de feriado local), das 9 às 18 horas, ininterruptamente.
- 7.3 Em casos excepcionais, poderá ser admitido o teletrabalho para até 50% da operação.

8 Nível de serviço (SLA)

- 8.1 AHT: 280 segundos
- 8.2 Nº chamadas atendidas/ chamadas apresentadas = SLA 0,80 em 60 segundos, se o número médio de chamadas apresentadas em 1 hora for igual ou inferior a 300.
 - 8.2.1 Se o número de chamadas apresentadas por hora for superior a 300, não é exigido o cumprimento do SLA 0,80, devendo calcular-se proporcionalmente.
- 8.3 Alteração e configuração dos ramais do IVR: SLA Next Business Day (NBD), após solicitação.
- 8.4 Gravação e aplicação de guias vocais: SLA NBD, após solicitação.
- 8.5 Campanhas e outbound automático: SLA NBD, após solicitação.
- 8.6 Qualidade: SLA 5 exposições ou reclamações por mês
 - 8.6.1 Exposições ou reclamações dos cidadãos enviadas ao IRN e comprovadas na monitorização de chamadas.
- 8.7 Avarias e constrangimentos técnicos, incluindo constrangimentos com o processamento de chamadas (24x7): SLA 2 horas, após o incidente.

9 Obrigações do prestador

- 9.1 Sem prejuízo de outras obrigações que venham a ser fixadas nas cláusulas contratuais, para o prestador decorrem as seguintes obrigações:
 - 9.1.1 Garantir a implementação da totalidade dos serviços contratados no prazo máximo de 15 dias seguidos, após a data de assinatura de contrato;
 - 9.1.2 Utilizar as suas instalações, infraestrutura de comunicações e equipamentos, assegurando o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e boas práticas em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho, ambiente e responsabilidade social, nomeadamente:
 - 9.1.3 Garantir a todos os trabalhadores um ambiente de trabalho seguro e saudável, cumprindo a legislação em vigor, incluindo em matéria de remuneração mínima garantida;
 - 9.1.4 Respeitar o direito dos trabalhadores à liberdade de associação e direito à negociação coletiva;
 - 9.1.5 Não utilizar práticas abusivas ou que determinem perda da remuneração;



Serviços de call center para a Linha Cartão de Cidadão

- Especificações técnicas -

- 9.1.6 Não praticar qualquer tipo de discriminação (raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação a sindicato ou filiação política);
- 9.1.7 Respeitar a legislação laboral nacional no que concerne ao horário de trabalho e ao descanso semanal, bem como em relação ao trabalho extraordinário garantir que seja excepcional, remunerado e não ultrapasse, por trabalhador, as 12 horas semanais;
- 9.1.8 Não utilizar vínculos laborais precários ou outras formas de contornar as obrigações legais decorrentes da legislação laboral;
- 9.1.9 Garantir que o valor da remuneração atribuída aos trabalhadores cumpre, no mínimo, os valores legalmente definidos para o salário mínimo nacional;
- 9.1.10 Caso seja necessário, deve garantir as condições técnicas e funcionais para o teletrabalho ao nível de equipamentos e sistemas informáticos, bem como suportar os custos que decorram desse regime.
 - 9.1.10.1 É admitido que o regime em teletrabalho abranja até 50% da operação, cabendo ao IRN providenciar aos utilizadores os certificados VPN.
- 9.1.11 Assegurar que o pessoal afeto à prestação do serviço frequenta as ações de formação obrigatórias e necessárias à prestação do serviço.
- 9.1.12 O fornecedor deve prever na sua proposta um módulo de formação inicial para a equipa de gestão do IRN, visando transmitir conhecimentos sobre a administração e gestão da plataforma de contact center, e dotando-a de autonomia para a gestão funcional.
- 9.2 Implementar os scripts de chamada e seguir os guiões de atendimento e demais orientações fornecidas pelo IRN.
- 9.3 Assegurar que todas as chamadas entram no sistema sem constrangimentos e sem qualquer interrupção do serviço, desde o primeiro dia da operação.
- 9.4 Comunicar ao IRN de imediato todas as desconformidades e constrangimentos que ponham em causa a qualidade e eficiência do serviço prestado ao cidadão
- 9.5 Nomear um gestor para reporte e comunicação com o IRN, disponível entre as 8h e as 20h.
 - 9.5.1 Assegurar a presença do responsável pela execução operacional do serviço (supervisor) em reuniões de ponto de situação com o IRN na periodicidade que vier a ser acordada.
- 9.6 Suportar os custos com telecomunicações que decorram de chamadas outbound, transferências, reencaminhamentos, inquéritos.
- 9.7 No caso de haver alterações aos normativos referidos no período de vigência do contrato, o prestador deverá adaptar a sua atividade de forma a garantir o seu cumprimento.
- 9.8 O cumprimento das obrigações acima descritas e, bem assim, de outras obrigações resultantes da legislação nacional não importa quaisquer encargos adicionais para o IRN além do preço a pagar.



Serviços de call center para a Linha Cartão de Cidadão
- Especificações técnicas -

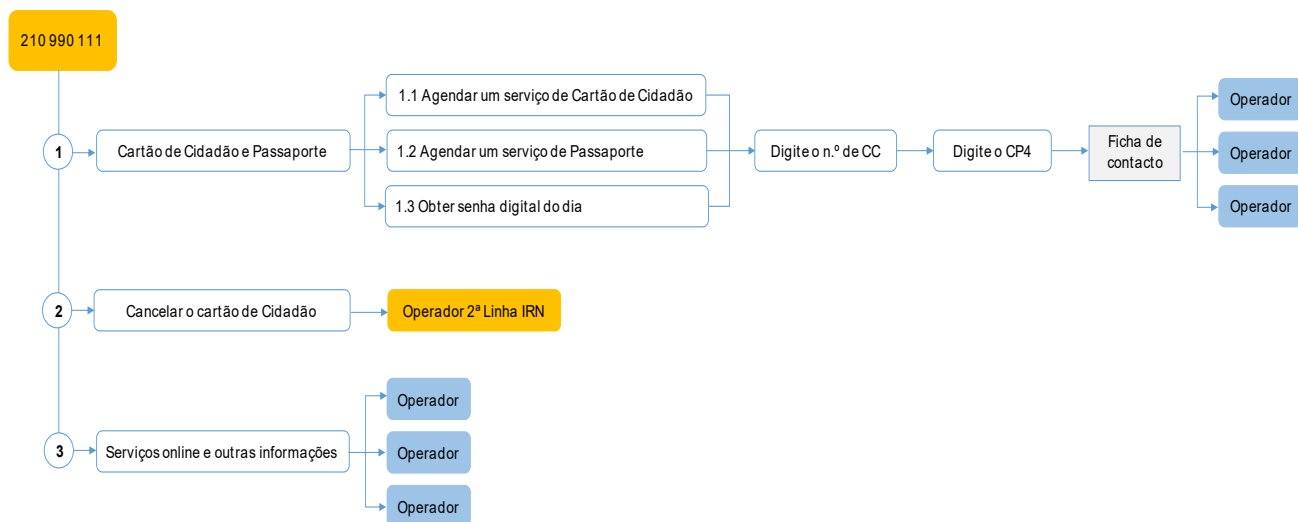


Anexos



Serviços de call center para a Linha Cartão de Cidadão - Especificações técnicas -

Anexo 1 - IVR





Serviços de call center para a Linha Cartão de Cidadão
- Especificações técnicas -

Anexo 2 - Estatísticas

Em anexo



irn.justica.gov.pt



Linha Cartão de Cidadão: Σ de chamadas apresentadas vs. chamadas atendidas (2021)

Período	Σ de chamadas apresentadas		Σ de chamadas atendidas	% de atendimento
	n	%		
jan	518 675	13,6%	36 400	7,0
fev	977 195	25,6%	51 936	5,3
mar	982 616	25,7%	44 260	4,5
abr	197 986	5,2%	59 765	30,2
mai	216 081	5,7%	56 957	26,4
jun	178 610	4,7%	47 498	26,6
jul	171 639	4,5%	33 920	19,8
ago	200 164	5,2%	23 666	11,8
set	164 781	4,3%	23 717	14,4
out	94 639	2,5%	26 037	27,5
nov	67 425	1,8%	22 481	33,3
dez	47 321	1,2%	27 929	59,0
Total	3 817 132	100,0%	454 566	11,9
Mínimo	47 321		22 481	4,5
Máximo	982 616		59 765	33,3
Média mensal	318 094		37 881	18,8

Quantidade de c

set/21

Dia	1	2	3	Subtotal	6	7	8	9	10	Subtotal
Período horário										
9:00	890	888	751	2 529	840	919	881	785	673	4 098
10:00	1 137	1 205	1 009	3 351	1 168	1 194	1 135	1 060	882	5 439
11:00	1 226	1 178	1 004	3 408	1 303	1 199	1 204	1 148	902	5 756
12:00	1 125	1 003	807	2 935	1 220	1 174	1 117	959	846	5 316
13:00	925	772	640	2 337	982	858	808	789	582	4 019
14:00	1 063	903	750	2 716	1 115	1 054	976	868	697	4 710
15:00	1 011	906	772	2 689	1 229	1 095	1 004	886	759	4 973
16:00	868	734	635	2 237	1 036	878	907	747	602	4 170
17:00	606	552	446	1 604	763	618	648	562	417	3 008
18:00	91	74	79	244	121	127	117	92	50	507
Total dia	8 942	8 215	6 893	24 050	9 777	9 116	8 797	7 896	6 410	41 996
Total dia (%)	5,4%	5,0%	4,2%	14,6%	5,9%	5,5%	5,3%	4,8%	3,9%	25,5%
TMA	0:04:53	0:04:47	0:04:38	0:04:46	0:04:56	0:04:42	0:04:36	0:04:34	0:04:38	0:04:41

out/21

Dia	1	Subtotal	4	6	7	8	Subtotal	11	12	13
Período horário										
9:00	481	481	687	651	604	517	2 459	638	631	567
10:00	631	631	1 025	899	778	648	3 350	849	821	687
11:00	660	660	1 024	965	823	682	3 494	847	836	686
12:00	570	570	874	904	689	538	3 005	774	649	624
13:00	449	449	627	708	546	435	2 316	645	582	495
14:00	514	514	768	769	592	493	2 622	726	634	581
15:00	493	493	709	874	606	532	2 721	727	698	510
16:00	410	410	607	656	534	397	2 194	622	540	485
17:00	272	272	409	446	353	278	1 486	409	407	303
18:00	39	39	61	54	45	33	193	48	64	45
Total dia	4 519	4 519	6 791	6 926	5 570	4 553	23 840	6 285	5 862	4 983
Total dia (%)	4,8%	4,8%	7,2%	7,3%	5,9%	4,8%	25,2%	6,6%	6,2%	5,3%
TMA	0:04:10	0:04:10	0:04:29	0:04:19	0:04:33	0:04:11	0:04:23	0:03:59	0:04:26	0:04:38

nov/21

Dia	2	3	4	5	Subtotal	8	9	10	11	12
Período horário										
9:00	731	580	474	399	2 184	473	382	330	280	287
10:00	860	728	626	479	2 693	636	495	423	370	318

11:00	841	640	572	463	2 516	679	583	488	425	335
12:00	767	635	513	378	2 293	580	439	399	317	301
13:00	600	451	411	318	1 780	446	360	299	267	264
14:00	722	601	493	389	2 205	528	437	369	305	256
15:00	676	602	523	402	2 203	557	474	380	322	247
16:00	576	472	429	290	1 767	371	374	357	264	205
17:00	451	318	265	215	1 249	268	273	213	195	117
18:00	75	37	45	12	169	28	9	5	6	9

Total dia	6 299	5 064	4 351	3 345	19 059	4 566	3 826	3 263	2 751	2 339
Total dia (%)	9,3%	7,5%	6,5%	5,0%	28,3%	6,8%	5,7%	4,8%	4,1%	3,5%
TMA	0:03:36	0:04:07	0:04:33	0:04:14	0:04:08	0:04:21	0:04:22	0:04:22	0:04:20	0:04:20

dez/21

Dia Período horário	2	3	Subtotal	6	7	9	10	Subtotal	13	14
9:00	312	278	590	326	247	292	230	1 095	327	238
10:00	328	334	662	404	335	376	244	1 359	406	354
11:00	382	309	691	472	363	432	296	1 563	468	354
12:00	383	282	665	425	311	359	231	1 326	413	301
13:00	285	235	520	333	255	313	220	1 121	307	257
14:00	324	279	603	346	292	351	283	1 272	290	288
15:00	340	200	540	410	311	319	280	1 320	320	313
16:00	307	197	504	290	250	281	201	1 022	278	235
17:00	204	125	329	200	143	199	119	661	195	137
18:00	13	5	18	12	3	5	6	26	5	5

Total dia	2 878	2 244	5 122	3 218	2 510	2 927	2 110	10 765	3 009	2 482
Total dia (%)	13,1%	10,2%	23,4%	14,7%	11,5%	13,4%	9,6%	49,1%	13,7%	11,3%
TMA	0:03:36	0:04:07	0:03:52	0:04:14	0:04:21	0:04:21	0:04:22	0:04:20	0:04:20	0:04:20

chamadas apresentadas (setembro, outubro, novembro 2021)

13	14	15	16	17	Subtotal	20	21	22	23	24
854	817	782	723	622	3 798	757	801	751	612	667
1 185	1 128	1 079	989	736	5 117	1 115	991	944	865	803
1 246	1 125	1 125	1 036	784	5 316	1 130	948	947	790	768
1 171	1 119	965	964	646	4 865	1 014	850	824	751	717
1 054	838	772	685	494	3 843	799	695	572	595	550
1 183	1 012	888	839	561	4 483	922	801	708	692	628
1 145	963	977	909	658	4 652	968	866	818	757	666
1 040	821	787	714	533	3 895	736	626	634	657	548
700	599	572	493	366	2 730	546	461	459	516	402
112	83	90	85	39	409	94	86	77	73	72
9 690	8 505	8 037	7 437	5 439	39 108	8 081	7 125	6 734	6 308	5 821
5,9%	5,2%	4,9%	4,5%	3,3%	23,7%	4,9%	4,3%	4,1%	3,8%	3,5%
0:04:32	0:04:21	0:04:19	0:04:25	0:04:59	0:04:31	0:05:20	0:04:44	0:04:41	0:04:19	0:04:14

14	15	Subtotal	18	19	20	21	22	Subtotal	25	26
442	372	2 650	562	487	441	416	350	2 256	469	446
586	465	3 408	724	629	536	502	420	2 811	653	611
618	500	3 487	727	606	596	537	450	2 916	648	658
496	395	2 938	679	585	531	491	405	2 691	633	538
378	330	2 430	553	429	453	429	307	2 171	509	443
483	358	2 782	610	573	508	433	338	2 462	630	537
503	429	2 867	632	503	527	461	398	2 521	706	509
388	348	2 383	516	448	381	363	271	1 979	496	429
289	227	1 635	380	345	294	274	209	1 502	351	308
26	20	203	53	37	44	18	12	164	41	38
4 209	3 444	24 783	5 436	4 642	4 311	3 924	3 160	21 473	5 136	4 517
4,4%	3,6%	26,2%	5,7%	4,9%	4,6%	4,1%	3,3%	22,7%	5,4%	4,8%
0:04:27	0:04:13	0:04:21	0:04:24	0:04:22	0:04:25	0:04:13	0:03:57	0:04:16	0:04:17	0:04:14

Subtotal	15	16	17	18	19	Subtotal	22	23	24	25
1 752	333	396	259	269	218	1 475	301	300	244	222
2 242	425	440	390	295	271	1 821	428	425	303	299

2 510	500	415	369	371	278	1 933	436	376	362	290
2 036	490	419	343	362	253	1 867	408	338	332	224
1 636	341	291	296	239	226	1 393	373	300	264	132
1 895	417	310	378	268	225	1 598	414	361	274	85
1 980	419	365	319	320	230	1 653	442	369	348	167
1 571	340	291	302	247	176	1 356	343	281	253	193
1 066	249	166	189	150	113	867	227	202	159	129
57	30	12	9	8	3	62	12	9	6	2
16 745	3 544	3 105	2 854	2 529	1 993	14 025	3 384	2 961	2 545	1 743
24,8%	5,3%	4,6%	4,2%	3,8%	3,0%	20,8%	5,0%	4,4%	3,8%	2,6%
0:04:21	0:04:42	0:04:38	0:04:56	0:04:37	0:04:15	0:04:38	0:04:28	0:04:35	0:04:13	0:04:23

15	16	17	Subtotal	20	21	22	23	24	Subtotal	27
246	215	173	1 199	283	215	199	136	41	874	371
284	244	204	1 492	371	254	204	185	46	1 060	403
307	290	213	1 632	404	292	245	176	38	1 155	550
279	250	180	1 423	310	238	167	143	35	893	461
210	171	166	1 111	248	180	177	114	20	739	430
286	230	174	1 268	304	187	215	136	15	857	451
284	243	157	1 317	341	208	189	135	15	888	489
217	230	149	1 109	257	195	159	107	11	729	350
119	110	76	637	143	115	97	60	5	420	241
5	3	4	22	10	3	4	2	0	19	9
2 237	1 986	1 496	11 210	2 671	1 887	1 656	1 194	226	7 634	3 755
10,2%	9,1%	6,8%	51,2%	12,2%	8,6%	7,6%	5,5%	1,0%	34,9%	17,1%
0:04:42	0:04:42	0:04:38	0:04:32	0:04:37	0:04:15	0:04:28	0:04:28	0:04:35	0:04:29	0:04:23

Subtotal	27	28	29	30	Subtotal	TOTAL	Média	Mínimo/h	Máximo/h
3 588	742	776	602	574	2 694	16 707	759	574	919
4 718	1 097	943	775	715	3 530	22 155	1 007	715	1 205
4 583	1 131	935	736	757	3 559	22 622	1 028	736	1 303
4 156	877	745	721	668	3 011	20 283	922	646	1 220
3 211	781	636	565	506	2 488	15 898	723	494	1 054
3 751	892	755	619	557	2 823	18 483	840	557	1 183
4 075	951	784	663	626	3 024	19 413	882	626	1 229
3 201	821	631	543	440	2 435	15 938	724	440	1 040
2 384	552	431	365	326	1 674	11 400	518	326	763
402	113	94	62	48	317	1 879	85	39	127
					164 778	749			
34 069	7 957	6 730	5 651	5 217	25 555	164 778	7 490	5 217	9 777
20,7%	4,8%	4,1%	3,4%	3,2%	15,5%	100%	-	-	-
0:04:40	0:04:02	0:04:09	0:04:46	0:04:34	0:04:23	-	0:04:36	0:04:02	0:05:20
0:04:41									

27	28	29	Subtotal	TOTAL	Média	Mínimo/h	Máximo/h
439	406	308	2 068	9 914	496	308	687
543	483	382	2 672	12 872	644	382	1 025
564	499	467	2 836	13 393	670	450	1 024
485	393	381	2 430	11 634	582	381	904
362	342	284	1 940	9 306	465	284	708
446	375	332	2 320	10 700	535	332	769
449	401	363	2 428	11 030	552	363	874
404	336	315	1 980	8 946	447	271	656
223	200	155	1 237	6 132	307	155	446
9	12	9	109	708	35	9	64
				94 635	473		
3 924	3 447	2 996	20 020	94 635	4 732	2 996	6 926
4,1%	3,6%	3,2%	21,2%	100,0%	-	-	-
0:04:06	0:03:34	0:03:09	0:03:52	-	0:04:13	0:03:09	0:04:38

26	Subtotal	29	30	Subtotal	TOTAL	Média	Mínimo/h	Máximo/h
232	1 299	238	237	475	7 185	342	218	731
227	1 682	350	307	657	9 095	433	227	860

238	1 702	398	324	722	9 383	447	238	841
238	1 540	364	271	635	8 371	399	224	767
195	1 264	332	242	574	6 647	317	132	600
210	1 344	346	254	600	7 642	364	85	722
234	1 560	338	282	620	8 016	382	167	676
179	1 249	303	199	502	6 445	307	176	576
112	829	135	161	296	4 307	205	112	451
4	33	11	2	13	334	16	2	75
67 425					321			
1 869	12 502	2 815	2 279	5 094	67 425	3 211	1 743	6 299
2,8%	18,5%	4,2%	3,4%	7,6%	100,0%	-	-	-
0:04:15	0:04:23	0:04:19	0:04:04	0:04:11	-	0:04:23	0:03:36	0:04:56

28	29	30	31	Subtotal	TOTAL	Média	Mínimo/ h	Máximo /h
325	296	225	107	1 324	2 312	374	41	1 199
406	364	246	84	1 503	2 690	451	46	1 492
466	456	331	91	1 894	3 265	505	38	1 632
430	352	252	76	1 571	2 680	432	35	1 423
326	316	221	49	1 342	2 300	351	20	1 121
387	369	214	41	1 462	2 624	395	15	1 272
411	343	262	40	1 545	2 672	407	15	1 320
326	270	207	25	1 178	2 074	334	11	1 109
236	141	111	21	750	1 250	207	5	661
6	4	1	1	21	37	8	0	26
21 904					346			
3 319	2 911	2 070	535	12 590	21 904	3 464	226	11 210
15,2%	13,3%	9,5%	2,4%	57,5%	100,0%	-	-	-
0:04:15	0:04:19	0:04:04	0:04:04	0:04:13	-	0:04:22	0:03:36	0:04:42

set/21

Dia	1	2	3	Subtotal	6	7	8	9	10
Período horário									
09:00 - 18:00	138	146	153	437	150	138	140	128	237
TMA	0:03:08	0:03:07	0:02:35	0:02:57	0:02:39	0:03:04	0:02:28	0:02:57	0:03:25

out/21

Dia	1	Subtotal	4	6	7	8	Subtotal	11	12
Período horário									
09:00 - 18:00	146	146	71	90	215	227	603	246	81
TMA	0:01:39	0:01:39	0:02:46	0:02:26	0:03:03	0:02:50	0:02:46	0:02:34	0:01:41

nov/21

Dia	2	3	4	5	Subtotal	8	9	10	11
Período horário									
09:00 - 18:00	64	11	64	72	211	207	162	123	122
TMA	0:03:12	0:03:22	0:02:52	0:03:53	0:03:20	0:01:10	0:01:49	0:01:51	0:01:52

dez/21

Obs.: Indicadores influenciados pela realização do inquérito de Renovação Automática

Dia	2	3	Subtotal	6	7	9	10	Subtotal	13
Período horário									
09:00 - 18:00	305	378	683	421	413	332	384	1 550	370
TMA	0:02:08	0:02:05	0:02:06	0:02:15	0:01:37	0:02:11	0:02:34	0:02:09	0:01:33

Quantidade de chamadas efetuadas (setembro, outubro, novembro 2021)

Subtotal	13	14	15	16	17	Subtotal	20	21	22	23
793	123	102	72	87	82	466	182	158	152	133
0:02:55	0:03:52	0:03:24	0:06:21	0:06:02	0:05:54	0:05:07	0:04:26	0:03:48	0:04:27	0:04:27

13	14	15	Subtotal	18	19	20	21	22	Subtotal	25
91	87	80	585	114	122	144	148	98	626	154
0:02:23	0:01:59	0:01:28	0:02:01	0:01:26	0:01:49	0:01:57	0:02:27	0:02:06	0:01:57	0:01:23

12	Subtotal	15	16	17	18	19	Subtotal	22	23	24
111	725	29	55	343	211	240	878	64	119	159
0:01:46	0:01:42	0:02:46	0:02:55	0:01:35	0:01:32	0:01:21	0:02:02	0:02:30	0:02:55	0:02:55

14	15	16	17	Subtotal	20	21	22	23	24	Subtotal
439	427	394	304	1 934	413	372	369	329	216	1 699
0:01:55	0:01:26	0:01:46	0:01:29	0:01:38	0:02:04	0:01:45	0:01:49	0:01:55	0:01:42	0:01:51

24	Subtotal	27	28	29	30	Subtotal	TOTAL	Média	Mínimo
94	719	110	119	26	109	364	2 779	126	26
0:04:56	0:04:25	0:02:35	0:02:03	0:03:42	0:02:29	0:02:42	-	0:03:43	0:02:03

26	27	28	29	Subtotal	TOTAL	Média	Mínimo	Máximo	TOTAL (h)
185	223	198	199	959	2 919	146	71	246	-
0:01:23	0:01:05	0:00:57	0:01:27	0:01:15	-	0:01:56	0:00:57	0:03:03	94:22:42

25	26	Subtotal	29	30	Subtotal	TOTAL	Média	Mínimo	Máximo
21	40	403	47	53	100	2 317	110	11	343
0:03:58	0:03:18	0:03:07	0:03:13	0:02:34	0:02:54	-	0:02:32	0:01:10	0:03:58

27	28	29	30	31	Subtotal	TOTAL	Média	Mínimo	Máximo
459	603	467	581	623	2 733	8 599	409	216	623
0:01:42	0:01:31	0:01:22	0:01:47	0:01:27	0:01:34	-	0:01:52	0:01:27	0:02:34

Máximo	TOTAL (h)	TOTAL (min)
237	-	-
0:06:21	#####	10 335

TOTAL (min)
-
5 663

TOTAL (h)	TOTAL (min)
-	-
98:02:40	5 883

TOTAL (h)	TOTAL (min)
-	-
268:20:25	16 100

Nota: não é possível a obtenção de dados dos períodos anteriores.