

CONSULTA PRÉVIA

Aquisição de serviços de avaliação da qualidade do atendimento da Linha
da Segurança Social

CADERNO DE ENCARGOS

Processo n.º 2001/20/0000843

PARTE I - CLÁUSULAS GERAIS.....	4
1. OBJETO.....	4
2. DESIGNAÇÃO DO PROCEDIMENTO E NÚMERO DE PROCESSO	4
3. CONTRATO	4
4. PARTES CONTRATANTES.....	5
5. ALTERAÇÕES RELATIVAS AO ADJUDICATÁRIO/COCONTRATANTE	5
6. NOTIFICAÇÕES E COMUNICAÇÕES.....	5
7. CONTAGEM DOS PRAZOS	5
8. PRAZO DE EXECUÇÃO	5
9. PREÇO BASE	6
10. PREÇO CONTRATUAL	6
11. FATURAÇÃO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	6
12. PAGAMENTOS EM ATRASO E MORA NO PAGAMENTO	7
13. OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE/CONTRAENTE PÚBLICO	7
14. OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO/COCONTRATANTE.....	8
15. SEGUROS	8
16. CONFIDENCIALIDADE E DEVER DE SIGILO	9
17. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	10
18. CAUÇÃO	11
19. PENALIDADES CONTRATUAIS	11
20. RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DA ENTIDADE ADJUDICANTE/CONTRAENTE PÚBLICO	12
21. RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO/COCONTRATANTE	13
22. FORÇA MAIOR	13
23. ALTERAÇÕES AO CONTRATO	14
24. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS	14
25. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	15

26. GESTOR DO CONTRATO	15
27. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	15
PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS.....	16
1. ÂMBITO	16
2. METODOLOGIA	16
3. RELATÓRIOS.....	18
4. EQUIPA	19

PARTE I - CLÁUSULAS GERAIS

1. OBJETO

O contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento tem por objeto a aquisição de serviços de avaliação trimestral da qualidade do atendimento da Linha Segurança Social, incluindo telefone e e-mail, para o período de **janeiro a dezembro de 2023**, nos termos previstos e definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos e demais anexos.

2. DESIGNAÇÃO DO PROCEDIMENTO E NÚMERO DE PROCESSO

O presente procedimento tem a seguinte designação “*Aquisição de serviços de avaliação da qualidade do atendimento da Linha da Segurança Social*”, a que corresponde o Processo nº 2001/20/0000843.

3. CONTRATO

3.1 O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar.

3.2 O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

- a) O clausulado contratual, incluindo os ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal;
- b) O suprimento de erros e omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que aqueles tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto do artigo 50.º do CCP;
- c) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
- d) O presente caderno de encargos;
- e) A proposta adjudicada;
- f) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3.3 Em caso de divergência entre os documentos referidos nas alíneas b) a f) do Ponto 3.2., a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

3.4 Em caso de divergência entre os elementos referidos nas alíneas b) a f) do Ponto 3.2 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 e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

3.5 Quando não tenha sido exigida a redução do contrato a escrito, entende-se que o contrato resulta da conjugação do caderno de encargos com o conteúdo da proposta adjudicada, nos termos do

disposto no n.º 3 do artigo 95.º do CCP.

4. PARTES CONTRATANTES

4.1 As partes contratantes são:

- a) O Instituto da Segurança Social, I.P. enquanto Entidade Adjudicante/Contraente Público, adiante designado por ISS, I.P.;
- b) O Adjudicatário, enquanto cocontratante.

4.2 Os contraentes far-se-ão representar na assinatura do contrato pelos seus representantes legais ou pessoas mandatadas para o efeito.

5. ALTERAÇÕES RELATIVAS AO ADJUDICATÁRIO/COCONTRATANTE

O Adjudicatário/cocontratante deverá informar a entidade adjudicante/contraente público das alterações verificadas durante a execução do contrato, referentes a:

- a) Poderes de representação no contrato celebrado para a aquisição dos serviços;
- b) Nome ou denominação social;
- c) Endereço ou sede social;
- d) Quaisquer outros factos que alterem de modo significativo a sua situação.

6. NOTIFICAÇÕES E COMUNICAÇÕES

As notificações e comunicações a realizar no âmbito da execução contratual são efetuadas nos termos dos artigos 467.º, 468.º e 469.º do CCP.

7. CONTAGEM DOS PRAZOS

A contagem dos prazos rege-se pelo disposto nos artigos 470.º e 471.º do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação e, supletivamente, nos termos do Código do Procedimento Administrativo.

8. PRAZO DE EXECUÇÃO

8.1 A execução do contrato terá a duração máxima prevista de 12 (doze) meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

8.2 O contrato tem início com a sua outorga, ou a contar da notificação da adjudicação, no caso de o mesmo não ser reduzido a escrito.

8.2 O termo do prazo de execução nunca poderá ultrapassar a data de 31 de dezembro de 2023.

9. PREÇO BASE

- 9.1 O preço base global do procedimento é de **€ 12.000,00 (doze mil euros)**, ao qual acrescerá IVA à taxa legal em vigor.
- 9.2 Os preços constantes da proposta são indicados em algarismos e não incluem o IVA.
- 9.3 O preço base inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante.

10. PREÇO CONTRATUAL

- 10.1 Pela prestação de serviços objeto do contrato a celebrar, a entidade adjudicante/contratante público pagará ao adjudicatário/cocontratante os serviços efetivamente prestados de acordo com o preço unitário, indicado na proposta, até ao limite máximo do valor global da proposta, ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor, se aplicável.
- 10.2 Os preços deverão ser apresentados com duas casas decimais, pelo que deverá considerar-se a regra geral dos arredondamentos.
- 10.3 Durante a vigência do presente contrato não haverá lugar à revisão do preço contratualizado.
- 10.4 O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante/contratante público, incluindo despesas de alojamento, alimentação, 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.

11. FATURAÇÃO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 11.1 O Adjudicatário/cocontratante deve proceder ao envio das faturas, ou emitir faturas eletrónicas aquando da sua implementação, em conformidade com as disposições legais que regulamentam a realização e processamento de despesas na Administração Pública, para o Departamento de Gestão e Controlo Financeiro, sito na Avenida 5 de Outubro, n.º 175, 1069-451 Lisboa.
- 11.2 As faturas a emitir trimestralmente após a entrega e validação pelo Adjudicante/Contratante Público dos relatórios trimestrais, devem indicar, de forma discriminada, o valor

correspondente aos serviços efetivamente prestados, mencionando o n.º do processo, n.º do pedido e n.º do compromisso.

- 11.3 O pagamento dos serviços efetivamente prestados será efetuado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a receção das respetivas faturas pela entidade adjudicante/ contraente público, através de emissão de cheque ou transferência bancária.
- 11.4 As faturas só poderão ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se refere.
- 11.5 A fatura final será emitida após receção do relatório final do último trimestre de 2023 nos termos definidos no ponto 3.4 das cláusulas técnicas do presente caderno de encargos
- 11.6 Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante/ contraente público, quanto aos valores ou quantidades indicadas nas faturas, deve este comunicar ao Adjudicatário/cocontratante, no prazo de 15 (quinze) dias, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando aquele obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à retificação da fatura.

12. PAGAMENTOS EM ATRASO E MORA NO PAGAMENTO

- 12.1 Consideram-se pagamentos em atraso os valores faturados não quitados e que permaneçam nessa situação por mais de 90 (noventa) dias.
- 12.2 Em caso de mora por parte do ISS, I.P. no cumprimento das obrigações de pagamento, tem o adjudicatário/cocontratante direito a juros de mora sobre o montante em dívida, à taxa legalmente fixada para o efeito, pelo período correspondente à mora.
- 12.3 A mora está sujeita aos regimes consagrados no Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho, na sua atual redação, e no Decreto-Lei n.º 62/2013, de 10 de maio.

13. OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE/CONTRAENTE PÚBLICO

Constituem obrigações do ISS, I.P.:

- a) Promover o acesso e comunicabilidade necessários à boa execução do serviço;
- b) Prestar, em tempo útil, os necessários esclarecimentos ao Adjudicatário/cocontratante;
- c) Informar o Adjudicatário/cocontratante sempre que tenha conhecimento prévio de algum evento que possa causar impacto no serviço ao prestar;
- d) Enviar ao Adjudicatário/cocontratante, um número mínimo de contactos dos clientes que assegure resultados para a amostra definida, conforme ponto 2.9 das cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

14. OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO/COCONTRATANTE

14.1 Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o Adjudicatário/cocontratante as seguintes obrigações principais:

- a) Assegurar a boa execução da prestação, de modo a garantir a execução dos serviços de acordo com o caderno de encargos e respetivas cláusulas técnicas;
- b) Assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos;
- c) Cumprir com o Regulamento Geral de Proteção de Dados, quanto ao tratamento de dados;
- d) Garantir o sigilo quanto a informações que venha a ter conhecimento relacionadas com o ISS, I.P., devendo adotar medidas para que os seus técnicos cumpram com o dever de sigilo e confidencialidade no tratamento de dados. Exclui-se do dever de sigilo a informação e documentação que, comprovadamente, forem do domínio público, que o ISS, I.P. seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes;
- e) Certificar-se que os recursos afetos à prestação do serviço se comprometem a observar o integral cumprimento das regras das boas práticas de ambiente, segurança e higiene no trabalho;
- f) Responsabilizar-se pelos prejuízos causados ao ISS, I.P. seus colaboradores e terceiros;
- g) Proceder à comunicação de toda e qualquer situação que interfira com a qualidade do serviço prestado.

14.2 Os dados e demais informação e documentação pessoal deverão ser destruídos pelo adjudicatário/cocontratante após a entrega do relatório trimestral.

14.3 A título acessório, o adjudicatário/cocontratante fica ainda obrigado, designadamente, 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.

15. SEGUROS

15.1 É da responsabilidade do adjudicatário/cocontratante a cobertura de riscos causados ao ISS, I.P. ou a terceiros pelo exercício da sua atividade ou dos seus trabalhadores, através de apólice de seguros de acidentes de trabalho, seguro de responsabilidade civil, danos patrimoniais e demais seguros legalmente obrigatórios para a execução do serviço, sendo

que o ISS, I.P. pode exigir, em qualquer momento, cópias e recibos de pagamento das apólices supra referidas.

- 15.2 Todas as apólices de seguro e respetivas franquias constituem encargo único e exclusivo do adjudicatário/cocontratante, devendo os contratos de seguro ser celebrados com entidade seguradora legalmente autorizada para o exercício da atividade em Portugal

16. CONFIDENCIALIDADE E DEVER DE SIGILO

- 16.1 O adjudicatário/cocontratante obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação, conteúdo das bases de dados e documentação relativa ao ISS, IP de que possa ter conhecimento no decurso da execução do contrato, nos termos legalmente previstos, designadamente, no Regulamento Geral de Proteção de Dados, relativa à proteção de dados pessoais.
- 16.2 A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
- 16.3 Para a eficaz aplicação do Regulamento Geral de Proteção de Dados, Adjudicatário/cocontratante compromete-se a realizar as ações necessárias ao seu cumprimento por parte dos respetivos trabalhadores, que participam nas operações de tratamento.
- 16.4 Exclui-se do dever de sigilo a informação e a documentação que, comprovadamente, forem do domínio público, ou que o adjudicatário/cocontratante esteja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
- 16.5 Em especial, o adjudicatário/cocontratante obriga-se a:
- a) Respeitar a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados no âmbito da prestação de serviços;
 - b) Remover e destruir, no termo da execução da prestação de serviços, todo e qualquer tipo de registo (digital ou em papel) relacionado com o serviço prestado;
 - c) Garantir que terceiros, sobre a direta responsabilidade do adjudicatário, ou outros, afetos à prestação de serviços respeitem os deveres referidos;
 - d) Entregar, até ao início da prestação de serviços, declarações de confidencialidade e de ausência de conflito de interesses subscritas pelos recursos que irá afetar à prestação de serviços.

17. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

17.1 O ISS, I.P. é o responsável pelo tratamento dos dados pessoais objeto de tratamento no âmbito do presente caderno de encargos.

17.2. O ISS I.P. compromete-se a adotar as medidas técnicas e organizacionais pertinentes para garantir um nível de segurança dos dados pessoais adequado ao risco, bem como contra destruição, perda, alteração, divulgação não autorizada, acesso acidental ou legal.

17.3. Qualquer acesso que o adjudicatário/cocontratante venha a ter relativamente a quaisquer dados pessoais sob responsabilidade do contraente público apenas pode ocorrer para os fins constantes no presente caderno de encargos e por conta e de acordo com as instruções da Entidade Adjudicante/Contraente Público e nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.

17.4 O adjudicatário/cocontratante não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem no presente caderno de encargos, comprometendo-se ainda ao seguinte:

- a) Respeitar integralmente o disposto na legislação europeia aplicável à proteção de dados pessoais e em qualquer outra legislação que a substitua e/ou venha a ser aplicável a esta matéria;
- b) Cumprir rigorosamente as instruções da Entidade Adjudicante/Contraente Público no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais;
- c) 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;
- d) Implementar as medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição acidental ou ilícita, perda acidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;
- e) Comunicar de imediato à Entidade Adjudicante/Contraente Público quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.

17.5. O adjudicatário/cocontratante 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, assegurando que todos os seus trabalhadores estão sujeitos a obrigações legais de confidencialidade, ou assumiram um compromisso de confidencialidade.

- 17.6. Se quaisquer dados se perderem ou forem danificados no âmbito da execução da prestação de serviços, por causas imputáveis ao adjudicatário, este compromete-se a adotar as medidas que forem necessárias com vista à recuperação dos dados, sem quaisquer custos adicionais para a Entidade Adjudicante/Contraente Público.
- 17.7. O adjudicatário/cocontratante obriga-se a ressarcir a Entidade Adjudicante/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/violação de dados ou processos propostos pelos titulares dos dados contra a Contraente Público, bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.

18. CAUÇÃO

- 18.1 Não é exigida a prestação de caução, nos termos do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP, na sua atual redação.
- 18.2 Quando não tenha sido exigida a prestação de caução, pode o ISS, I.P., se o considerar conveniente, proceder à retenção de até 10% do valor dos pagamentos a efetuar, em conformidade com o preceituado no n.º 3 do artigo 88.º do CCP.

19. PENALIDADES CONTRATUAIS

- 19.1 No caso de incumprimento das obrigações contratuais por razões imputáveis ao adjudicatário/cocontratante, poder-se-ão aplicar penalidades contratuais, nos termos do disposto nos artigos 329.º, 444.º e 451.º do CCP.
- 19.2 Em caso de incumprimento, a Entidade Adjudicante/Contraente Público poderá exigir do Adjudicatário/Cocontratante, nos termos previstos no artigo 329.º do CCP, o pagamento de sanções de natureza pecuniária, nos seguintes termos:
- a) Em caso de incumprimento do prazo de entrega dos relatórios trimestrais, será aplicada uma sanção no valor de 50,00€ (cinquenta euros), por cada dia de atraso na entrega dos mesmos e até ao pontual cumprimento da obrigação;
 - b) Em caso de incumprimento dos aspetos mínimos que devem constar dos relatórios (conforme ponto 3.1 das cláusulas técnicas do presente caderno de encargos), deverá ser aplicada uma sanção, no valor de 50,00€ (cinquenta euros), por cada parâmetro em falta.
 - c) Em caso de incumprimento da dimensão da amostra necessária para assegurar o erro máximo e o nível de confiança mínimos estabelecidos, conforme previsto no ponto 2.7 deste caderno de encargos, será aplicada uma sanção no valor de 75,00€ (setenta e cinco euros).

- d) Em caso de incumprimento do número mínimo de contactos previsto no Ponto 2.11 das cláusulas técnicas deste caderno de encargos, será aplicada uma sanção no valor de 100,00€ (cem euros), por cada contacto em falta.
- e) Em caso de incumprimento quanto ao prazo concedido para a reformulação dos relatórios, a que se reporta o Ponto 3 das cláusulas técnicas do caderno de encargos, será aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 75,00€ (setenta e cinco euros) por cada dia de atraso.
- 19.3 Qualquer incumprimento e/ou cumprimento defeituoso que não se subsuma nas alíneas anteriores, será aplicada uma sanção de natureza pecuniária no valor de 2% do preço contratual por situação de incumprimento e/ou cumprimento defeituoso e até ao cumprimento integral das obrigações constantes do caderno de encargos.
- 19.4 Na determinação da gravidade do incumprimento, o ISS, I.P. tem ainda em consideração a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e consequências do incumprimento.
- 19.5 A aplicação de sanções de natureza pecuniária não obsta a que o ISS, I.P. exija uma indemnização pelos danos decorrentes do incumprimento contratual.
- 19.6 O valor acumulado das sanções de natureza pecuniária não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato prevista no capítulo seguinte.
- 19.7 Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a Entidade Adjudicante/Contraente Público decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.

20. RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DA ENTIDADE ADJUDICANTE/CONTRAENTE PÚBLICO

- 20.1 Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o ISS, I.P. pode resolver o contrato a título sancionatório, no caso de o adjudicatário/cocontratante 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 missão do serviço 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 caderno de encargos.

- 20.2 O direito de resolução referido no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais.
- 20.3 Em caso de resolução sancionatória, havendo lugar a responsabilidade do adjudicatário/cocontratante, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas, sem prejuízo de o ISS, I.P. poder executar a caução prestada pelo adjudicatário/cocontratante.
- 20.4 Independentemente da conduta do adjudicatário/cocontratante, o ISS, I.P. reserva-se o direito de resolver o contrato nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334º e 335º do CCP.

21. RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO/COCONTRATANTE

- 21.1 Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário/cocontratante pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.
- 21.2 No caso mencionado no ponto anterior, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração à entidade adjudicante/contratante público, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se a entidade adjudicante/contratante público cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

22. FORÇA MAIOR

- 22.1 Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário/cocontratante, 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.
- 22.2 Constituem força maior, os seguintes acontecimentos: tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves gerais, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
- 22.3 Não constituem força maior, designadamente:
- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;

- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário 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 adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário/cocontratante de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário, 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 adjudicatário/cocontratante não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

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

22.5 A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

23. ALTERAÇÕES AO CONTRATO

23.1 Para efeitos de qualquer alteração durante a execução do contrato, a parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida essa alteração.

23.2 Para efeitos do disposto no número anterior, as alterações ao contrato serão formalizadas por adenda escrita ao mesmo.

23.3 A alteração ao contrato não pode conduzir à modificação das principais prestações abrangidas pelo contrato nem configurar uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

24. 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.

25. SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A subcontratação pelo adjudicatário/cocontratante e a cessão da posição contratual dependem de prévia autorização e regem-se pelo estatuído nos artigos 316.º e seguintes do CCP.

26. GESTOR DO CONTRATO

26.1 O ISS, I.P., enquanto a Entidade Adjudicante/Contraente Público, designará o(s) gestor(es) do contrato, nos termos do n.º 1 do artigo 290.º-A do CCP, na sua atual redação.

26.2 O gestor do contrato exercerá as suas funções de acordo com os termos definidos no art.º 290.º-A do CCP, devidamente adequadas ao contrato a celebrar.

26.3 O adjudicatário/cocontratante será informado da designação do(s) gestor(es) do contrato aquando da decisão de adjudicação e/ou com a outorga do contrato.

27. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Na celebração do contrato, e em tudo o que este for omissa, aplicar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação.

PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS

1. ÂMBITO

O objeto do contrato que se pretende celebrar reporta-se à **Avaliação da Satisfação da Qualidade do atendimento da Linha Segurança Social** (telefone e e-mail), através de elaboração de estudos trimestrais no período de **janeiro a dezembro de 2023**;

No âmbito dos requisitos, prevê-se a avaliação, por entidade externa e independente, da qualidade do atendimento (canais telefone e email), através de avaliação trimestral realizada a cidadãos ou pessoas coletivas face aos contactos recebidos na Linha Segurança Social.

Na avaliação da qualidade do atendimento não são consideradas as chamadas telefónicas de *outbound e callback*.

2. METODOLOGIA

A metodologia do estudo que se pretende adquirir com o presente procedimento, passará por:

2.1 Construção de instrumento(s) de recolha de informação (canal telefone e email) de forma a medir as variáveis latentes que hipoteticamente estão relacionadas com a satisfação baseadas no Modelo teórico do SERVQUAL/ SERVPERF. Devem ser asseguradas e descritas as qualidades psicométricas do(s) instrumento(s) e utilizadas análises estatísticas que permitem medir a fiabilidade dos respetivos construtos. De um modo geral, um instrumento ou teste é classificado como tendo fiabilidade apropriada quando o Alpha de Cronbach é pelo menos 0,70, sendo 0,60 considerado aceitável em estudos no âmbito das Ciências Sociais.

2.2 Disponibilização de resultados alcançados na avaliação de satisfação trimestral (canais telefone e email), de acordo com as Dimensões do SERVQUAL/ SERVPERF.

Com base nos resultados do 3º trimestre de 2018 ao 3º trimestre de 2019 para determinação do peso de cada um dos fatores (coeficiente) para o cálculo do Índice de Satisfação Ponderado SERVQUAL/SRVPERF, foi efetuada uma Regressão Linear Múltipla, sendo considerada a questão de Satisfação Global (QG1. "Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa "Nada satisfeito" e 5 "Muito satisfeito", qual o grau de satisfação com o desempenho geral da LSS") como a variável dependente e as 5 dimensões do modelo SERVQUAL como preditores (variáveis independentes). O modelo de regressão revelou-se significativo - $F(5,4238) = 2252$; $p < 0.001$.

Dimensões	Coeficiente	Índice de Satisfação global	Escala de Pontuação
Tangíveis	0,440		De 1 (mínimo) a 5 (máximo)
Fiabilidade	0,209		
Capacidade de resposta	0,151		
Confiança	0,132		
Empatia	0,067		

2.3 Realização de estudo análogo para o canal email para determinação das respetivas ponderações das diferentes dimensões que contribuem para a medição do índice da satisfação.

2.4 Assunção de uma escala do questionário de 1 (Nada Satisfeito) a 5 (Muito Satisfeito) para estar harmonizada com outros questionários de avaliação de satisfação usados no ISS, IP.

2.5 Aprovação pelo ISS da estrutura final do(s) questionário(s), antes da sua aplicação.

2.6 Aplicação do instrumento através de plataforma online e os convites para acesso à mesma e preenchimento do inquérito deverão ser efetuados através de e-mail. Não obstante, adicionalmente, poderá haver um contacto telefónico, caso se verifique a necessidade de obtenção de resultados de avaliação mínimos para concretização do estudo previsto, ou seja, caso se verifique a necessidade de complementar a informação obtida via questionário estruturado.

2.7 Construção de amostra aleatória para cada um dos canais a avaliar e que deve assegurar um erro máximo de 5% e um nível de confiança mínimo de 95%. A dimensão da amostra que deve assegurar o cumprimento destes objetivos pelo que constitui requisito essencial para aceitação dos relatórios trimestrais a elaborar nos termos do ponto 3 das cláusulas técnicas do caderno de encargos.

2.8 Assunção de um universo de contactos previsto de cerca de 660.000 por trimestre para o telefone e 30.000 para os e-mails.

2.9 Envio pelo ISS de um número mínimo de contactos dos clientes que assegure resultados para a amostra definida.

2.10 Sempre que possível, considerar uma dilação entre o contacto com a Linha Segurança Social (telefone ou por e-mail) e a avaliação da satisfação do cliente inferior a 15 dias.

2.11 Avaliação trimestral de contactos, cujo **número mínimo de 400 para o telefone e 400 para o canal email** (respostas completas e validadas em ambos os casos) constitui requisito essencial para aceitação dos relatórios trimestrais a elaborar nos termos do ponto 3 das cláusulas técnicas do caderno de encargos, devendo acautelar que sejam assegurados que estejam o erro máximo e nível de confiança definidos.

3. RELATÓRIOS

3.1 Resultados

Deverá ser entregue, por trimestre, um Relatório de resultados onde constem, pelo menos, os seguintes aspetos:

1. Metodologia
2. Universo e Amostra
3. Período considerado
4. Equipa responsável pelo estudo
5. Resultados obtidos para cada canal
 - a. Resultados
 - b. Resumo dos resultados
6. Índice de Satisfação para cada canal
7. Demonstração de validade estatística e interpretação de resultados
8. Evolução
9. Conclusões

3.2 Devem ser produzidos 4 (quatro) relatórios, um por cada trimestre, no período entre 01.01.2023 e 31.12.2023, com avaliações previstas de acordo com a seguinte tabela:

Período de operação	Trimestre avaliado	Nº de relatórios
01-03/2023	1º. T	1
04-06/2023	2º. T	1
07-09/2023	3.º T	1
10-12/2023	4.º T	1

3.3 O primeiro relatório deve evidenciar a metodologia e demonstração de fiabilidade do questionário a utilizar, devendo a sua estrutura ser previamente aprovada pelo ISS. Os Relatórios seguintes devem reproduzir a metodologia e fiabilidade do questionário aprovados pelo ISS.

3.4 O prazo de entrega dos relatórios deve ocorrer, no máximo até dia 10 do mês seguinte ao final do trimestre em avaliação.

3.5. Todos os relatórios estão sujeitos a aceitação e respetiva aprovação por parte do ISS, I.P., sendo que o número máximo de aceitações do mesmo relatório não poderá exceder as duas, número a partir do qual serão aplicadas sanções contratuais, definidas no Ponto 19 do presente Caderno de Encargos Penalidades Contratuais.

Sem prejuízo da aplicação de sanções de natureza pecuniária, caso se verifique a necessidade de proceder à reformulação dos relatórios em virtude de os mesmos não contemplarem todos os requisitos mínimos exigidos, será concedido um prazo de 3 (três) dias para que o adjudicatário/cocontratante proceda à sua reformulação.

4. EQUIPA

4.1 Os responsáveis pelo estudo devem ser isentos e independentes, possuir capacidade técnica para conceção e aplicação de questionários de avaliação, capacidade de realização de análises complexas de dados estatísticos e apresentação de resultados de forma clara, objetiva e fidedigna.