



CONCURSO PÚBLICO URGENTE N.º 9/2023/DCP/DA
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TÉCNICO PARA O CENTRO DE CONTACTO

Caderno de Encargos





cláusulas jurídicas	3
Cláusula 1.ª Objeto	3
Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços	3
Cláusula 3.ª Duração	4
Cláusula 4.ª Preço base	4
Cláusula 5.ª Condições de pagamento	5
Cláusula 6.ª Propriedade intelectual	5
Cláusula 7.ª Sigilo	6
Cláusula 8.ª Proteção de dados	7
Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação	8
Cláusula 10.ª Comunicações e notificações	9
Cláusula 11.ª Penalidades contratuais	9
Cláusula 12.ª Foro competente	10
Cláusula 13.ª Legislação aplicável	10
Cláusulas Técnicas	11
Cláusula 14.ª Descrição técnica do contrato	11
Cláusula 15.ª Requisitos específicos de implementação para a segurança da informação Erro! Marcador não definido.	
Cláusula 16.ª Perfil técnico dos recursos a afetar aos serviços	13
Cláusula 17.ª Substituição das equipas	14
Cláusula 18.ª Níveis de serviço	15
Cláusula 19.ª Gestor do Contrato	15
Cláusula 20.ª Mecanismos formais de acompanhamento	15
ANEXO I	16



CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Agência para a Modernização Administrativa, I.P., (doravante abreviadamente designada por “AMA”), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de serviços para atendimento técnico por telefone, email, chat, videochamada e redes sociais, em regime de bolsa de horas, nas linhas de atendimento que integram o Centro de Contacto e outros serviços e/ou áreas que se venham a mostrar necessários no decurso do contrato decorrentes das competências e/ou parcerias da AMA, I.P., nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula 2.ª

Local da prestação de serviços

1. Os serviços serão prestados nos seguintes locais do território nacional continental:
 - a) Os serviços de atendimento para a operacionalização da linha Cidadão, da linha Espaços Cidadão, da linha Empresa, das linhas de suporte SAMA e Parecer Prévio e da Linha dos Fundos serão prestados nas instalações da AMA, na Rua Abranches Ferrão, n.º 10 – 3.º, 1600-001, Lisboa, na Loja de Cidadão de Leiria, sita no Largo das Forças Armadas, n.º 21, 2400-143 Leiria, na Loja de Cidadão de Viseu, sita na Rua Eça de Queirós n.º 8 a 10, 3500-419 Viseu, ou, se tal se revelar necessário, noutras moradas a indicar pela AMA em sede de execução contratual.
 - b) Os serviços de atendimento para a operacionalização do Centro de Atendimento Consular serão prestados nas instalações da AMA, na Rua Abranches Ferrão, n.º 10 – 3.º, 1600-001, Lisboa, nas instalações cedidas pelo Município de Alfândega da Fé, na Rua Júlio Manuel Pereira Alfândega da Fé ou, se tal se revelar necessário, nas instalações de outras entidades em moradas a indicar pela AMA em sede de execução contratual.
2. Os serviços indicados nas alíneas anteriores poderão ser realizados remotamente, em regime não presencial, caso se venha a revelar necessário por indicação da AMA em sede de execução contratual



Cláusula 3.ª

Duração

O contrato terá o seu início a 16 de fevereiro, com a duração máxima de 20 dias, ou cessando quando esgotado o número de horas contratualizado por perfil, ou logo que o contrato n.º 6/2023 - AMA obtenha decisão do Tribunal de Contas em sede de fiscalização prévia, conforme o que ocorra primeiro, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Preço base

1. O preço base total é de 79.670,24 EUR, ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor, de acordo com os seguintes preços base unitários:
 - a) Técnico de informação e atendimento bilingue: 8,84 EUR, acrescido de IVA;
 - b) Técnico de informação e atendimento: 8,72 EUR, acrescido de IVA;
 - c) Supervisor: 9,52 EUR, acrescido de IVA;
 - d) Coordenador: 10,48 EUR, acrescido de IVA;
 - e) Técnico de gestão da qualidade do atendimento: 9,51 EUR, acrescido de IVA;
 - f) Técnico de gestão de informação: 9,51 EUR, acrescido de IVA.
2. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base (total ou unitário).
3. O número de horas por perfil é o seguinte:
 - a) Número de horas para o técnico de informação e atendimento bilingue: 3.848;
 - b) Número de horas para o técnico de informação e atendimento: 4.316;
 - c) Número de horas para o supervisor: 520;
 - d) Número de horas para o coordenador: 104;
 - e) Número de horas para o técnico de gestão da qualidade do atendimento: 104;
 - f) Número de horas para o técnico de gestão de informação: 104;
4. O preço referido no n.º 1 inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMA, designadamente
 - a) Despesas com deslocações, estadias e despesas de alimentação;
 - b) Encargos com telecomunicações;
 - c) Seguro de acidentes de trabalho
5. Todos os encargos derivados da apresentação da proposta, assinatura do contrato, prestação de garantias



e seguros são da responsabilidade do cocontratante.

Cláusula 5.ª

Condições de pagamento

1. A faturação é efetuada mensalmente com base na apresentação de relatórios mensais com número de horas gastas por perfil, no mês a que respeita.
2. O pagamento será efetuado no prazo 30 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
3. As faturas devem discriminar os serviços a que se reportam, o número do contrato bem como o número de compromisso financeiro associado, o qual será indicado pela AMA, sob pena da sua devolução.
4. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela AMA esta comunicará tal decisão ao cocontratante para que proceda à sua substituição.
5. As faturas deverão revestir a forma eletrónica, caso em que devem ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o Portal FEAP (Faturação Eletrónica na Administração Pública) disponibilizado pela ESPAP ou, caso não seja possível, para o endereço fornecedores@ama.gov.pt.
6. Só serão devidos os valores referentes às tarefas efetivamente prestadas e aceites nos termos do presente caderno de encargos.
7. O pagamento será realizado para o NIB/IBAN indicado em documento bancário apresentado pelo cocontratante o qual deverá ser atualizado sempre que necessário.
8. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da AMA, o cocontratante tem o direito aos juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula 6.ª

Propriedade intelectual

1. São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. O cocontratante obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para a AMA incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, incluindo os previstos no n.º 4 do artigo 14.º e 49.º, ambos do Código do Direito de Autor



e dos Direitos Conexos, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos, produtos dele resultantes nomeadamente, código fonte, documentação e elementos afins, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias.

3. O cocontratante entregará à AMA no termo do contrato toda a documentação e desenvolvimento, relativo aos trabalhos desenvolvidos, incluindo as respetivas fontes que serão propriedade da AMA.
4. A AMA poderá transformar e reproduzir todos os documentos e todo o software desenvolvido, bem como proceder à sua distribuição, onerosa ou gratuita, de forma inteiramente livre.
5. Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 7.ª

Sigilo

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





7. O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula 8.ª

Proteção de dados

1. O Cocontratante é obrigado a tratar todos os dados pessoais a que tiver acesso, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), devendo, nomeadamente:
- a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da Entidade Adjudicante, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União ou do Estado-Membro a que está sujeito, informando nesse caso a Entidade Adjudicante desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
 - b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - c) Adotar todas as medidas exigidas nos termos do artigo 32.º do RGPD;
 - d) Garantir o cumprimento do RGPD, nas condições aqui previstas, quando pretenda contratar um subcontratante;
 - e) Tomar em conta a natureza do tratamento, e na medida do possível, prestar assistência à Entidade Adjudicante pelo tratamento através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
 - f) Prestar assistência à Entidade Adjudicante no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor;
 - g) Consoante a escolha da Entidade Adjudicante, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluído o contrato, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros;
 - h) Disponibilizar à Entidade Adjudicante todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula, facilitando e contribuindo para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela Entidade Adjudicante ou por outro auditor por esta mandatado.



2. A Entidade Adjudicante, no caso de suspeitar de incumprimento do RGPD, pode notificar o Cocontratante para este, no prazo de 5 dias, demonstrar o total cumprimento do referido regulamento.
3. Caso o Cocontratante não demonstre o total cumprimento do RGPD, seja porque não o demonstrou, seja porque não o cumpre, a Entidade Adjudicante fica autorizada a proceder à auditoria aos sistemas de informação do Cocontratante, ficando este responsável por todos os custos dessa auditoria.
4. No caso previsto no número anterior, a Entidade Adjudicante poderá compensar os custos que tenha suportado com eventuais quantias que sejam devidas ao Cocontratante, ou através do acionamento da caução, caso esta tenha sido prestada, ou através do recurso às retenções que eventualmente tenham sido efetuadas.
5. No caso de se verificar algum incumprimento do RGPD por parte do Cocontratante, este deverá, no prazo de 10 dias, pôr fim ao incumprimento e demonstrá-lo à Entidade Adjudicante.
6. O não cumprimento do RGPD, por facto imputável ao cocontratante, é considerado, para todos os efeitos, incumprimento definitivo, podendo a Entidade Adjudicante resolver o contrato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
7. Caso o Cocontratante impeça ou não colabore na realização da auditoria referida no n.º 3 da presente cláusula, a Entidade Adjudicante poderá resolver o contrato, por oposição reiterada ao exercício dos poderes de fiscalização, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.

Cláusula 9.ª

Cessão da posição contratual e subcontratação

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



Cláusula 10.ª

Comunicações e notificações

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

Cláusula 11.ª

Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a AMA pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a) Pela apresentação de recursos que não cumpram os requisitos previstos no anexo I das cláusulas técnicas do presente caderno de encargos, será aplicada de uma sanção pecuniária no valor de 250,00 EUR por recurso e por dia em que se mantenha o incumprimento;
 - b) Pelo incumprimento dos prazos de substituição/reforço das equipas previsto na cláusula 16.ª será aplicada uma penalidade de 250,00 EUR por recurso e por cada dia que se mantenha o incumprimento;
 - c) Pela não comparência nas reuniões previstas na cláusula 19.ª deve ser aplicada uma sanção pecuniária de 250,00 EUR por reunião.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
3. A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida fatura no montante que lhe corresponda.
4. O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
5. Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e a AMA decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos





no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 12.ª

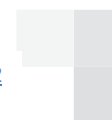
Foro competente

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

Cláusula 13.ª

Legislação aplicável

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





CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 14.ª

Descrição técnica do contrato

1. Ao abrigo do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro na sua redação atual, a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) “(...) tem por missão identificar, desenvolver e avaliar programas, projetos e ações de modernização e de simplificação administrativa e regulatória e promover, coordenar, gerir e avaliar o sistema de distribuição de serviços públicos, no quadro das políticas definidas pelo Governo”.
2. Na prossecução da missão acima identificada, são atribuições da AMA “gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistemas de balcões multisserviços, integrados e especializados, articulando com os sistemas de atendimento em voz e rede” conforme o disposto na alínea b) do n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro.
3. No âmbito da sua estratégia de prestação de serviços multicanal ao cidadão, mediadores, agentes económicos e entidades da administração pública, a AMA para além de disponibilizar o portal ePortugal e uma rede de atendimento presencial, composta por Lojas de Cidadão, Espaços Cidadão, Espaços Empresa, é, também, responsável pela gestão e operacionalização de um Centro de Contacto, que integra as seguintes linhas de atendimento:
 - I. **Linha Cidadão:** esta linha assegura o atendimento aos cidadãos e empresas para o apoio e esclarecimentos de questões sobre os serviços disponíveis no portal eportugal.gov.pt, Lojas e Espaços Cidadão, bem como apoio na realização de serviços públicos online e identificação, autenticação e assinatura digital do Estado Português. Ainda no âmbito desta linha, a AMA disponibiliza o atendimento por videochamada para apoio na realização de serviços digitais disponíveis no ePortugal.gov e para a criação de Chave Móvel Digital, evitando deslocações ao atendimento presencial e o atendimento através de livechat. Para além dos vários canais de atendimento, a Linha Cidadão funciona, também, como porta de entrada e encaminhamento dos contactos dos cidadãos e empresas, através de um IVR (Interactive voice response), para os serviços competentes da Administração Pública.
 - II. **Linha Espaços do Cidadão:** assegura o suporte funcional e técnico aos mediadores de atendimento digital assistido que integram os cerca de 868 Espaços de Cidadão sediados em todo o país, e que auxiliam o cidadão no acesso e interação com os portais e sítios na internet da Administração Pública, com um catálogo de cerca de 200 serviços, exercendo um papel pedagógico na promoção da literacia digital dos cidadãos.



- III. **Linha Empresa:** assegura o suporte funcional e técnico aos mediadores do atendimento digital assistido que integram os Espaços Empresa para os serviços disponíveis no portal ePortugal, assim como às entidades da Administração Pública que utilizam a Plataforma Multicanal como backoffice para a submissão e tramitação de pedidos relacionados com atividades económicas.
- IV. **Linha de suporte SAMA:** assegura o suporte funcional e informativo às entidades da Administração Pública no âmbito do sistema de apoio à modernização e capacitação da administração pública (SAMA2020) cujo objetivo de financiamento é criar condições para uma administração pública mais eficiente e eficaz, com vantagens para os cidadãos e para as empresas, no sentido de reduzir os custos de contexto, oferecer um novo modelo de distribuição de serviços públicos e qualificar o atendimento aos cidadãos e às empresas.
- V. **Linha de Suporte Parecer Prévio:** : assegura o suporte funcional e informativo às entidades da Administração Pública no âmbito do decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio, que regula o dever de informação e a emissão de parecer prévio relativos à aquisição de bens e à prestação de serviços no domínio das tecnologias de informação e comunicação e a utilização da plataforma para submissão de pedidos de parecer Prévio de Despesas TIC, disponível através do endereço <https://parecerprevio.tic.gov.pt/>;
- VI. **Linha de Suporte Avisos PRR:** assegura o suporte funcional e informativo às entidades da Administração Pública no âmbito dos avisos PRR cuja responsabilidade é da AMA;
- VII. **Centro de Atendimento Consular:** criado em abril de 2018, no âmbito do programa Simplex+, em parceria com o Ministério dos Negócios Estrangeiros (DGACCP), assegura atualmente o atendimento aos portugueses e luso-descendentes da rede consular de Espanha, Reino Unido, Irlanda, Itália, Bélgica, Luxemburgo, Países Baixos e França e tem como objetivo agilizar o agendamento e pedidos de informações sobre atos consulares, através de atendimento telefónico e da receção de correio eletrónico. Estando previsto o seu alargamento à rede consular da Suíça, Alemanha, Áustria, Grécia, Turquia e Angola a partir de 2023 e a disponibilização de novos canais de atendimento.
- VIII. **Linha dos Fundos:** criada em 2022, em conjunto com a Agência para o Desenvolvimento e Coesão, esta linha de atendimento pretende ser um canal de referência no setor público ao serviço de cidadãos que pretendam interagir com o ecossistema dos Fundos Europeus, disponibilizando um serviço multicanal de atendimento integrado de apoio a todos os que tenham interação com os fundos europeus. Visa prestar informação sobre fundos, apoio técnico ao portal e informação sobre avisos e projetos.



4. A AMA não dispõe de recursos humanos internos para garantir o atendimento que é realizado pelo Centro de Contacto, necessitando de contratar a aquisição de serviços para atendimento técnico por telefone, email, chat, videochamada e redes sociais, em regime de bolsa de horas.
5. O contrato atual, n.º 37/22, celebrado com a empresa Reditus Business Products, S.A, termina a 15 de fevereiro de 2023, tendo já sido assinado novo contrato para a prestação de serviços, contrato n.º 6/2023 - AMA, Concurso Público internacional n.º 73/DCP/DSCA, que aguarda emissão de Visto por parte do Tribunal de Contas para iniciar a sua execução.
6. Por forma a garantir a continuidade da operação do Centro de Contacto, dado que a sua atividade consagra a prestação de um serviço público que apoia o cidadão e empresas de forma direta e indireta no que se refere à sua interação com a Administração Pública e que promove a literacia digital, a interrupção dos serviços prestados traria graves consequências para o interesse público, assim, verifica-se a necessidade de se proceder a um Concurso Público urgente para a aquisição de serviços para atendimento técnico por telefone, email, chat, videochamada e redes sociais, em regime de bolsa de horas, que irá vigorar durante 20 dias para assegurar o normal funcionamento das linhas supra identificadas, e outros serviços e/ou áreas que se venham a mostrar necessários no decurso do contrato, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.
7. A operacionalização do Centro de Contacto é assegurada tendo em conta o descrito no anexo I ao presente caderno de encargos.

Cláusula 15.ª

Perfil técnico dos recursos a afetar aos serviços

1. O cocontratante deve dispor de uma estrutura de recursos suficientes e adequada de forma a disponibilizar os perfis com os requisitos mínimos para a execução do contrato identificados no anexo I, para cumprimento dos níveis de serviço previstos no mesmo anexo.
2. Para efeitos do disposto do número anterior, o cocontratante deve manter um manual atualizado que caracterize o perfil das funções e enquadramento das responsabilidades por grupo profissional.
3. Considerando que a presente aquisição é em regime de bolsa de horas, num total de 8.996, o número de recursos previsto no anexo I é apenas o mínimo indicativo, devendo o cocontratante assegurar o reforço das equipas sempre que tal se revele necessário mediante solicitação da AMA, tendo em conta que cada Recurso deverá trabalhar 8 horas diárias, 40 horas semanais, 5 dias por semana de segunda a sexta.
4. Os recursos que no âmbito da execução do contrato forem solicitados para reforço das equipas existentes devem cumprir os requisitos mínimos previstos no anexo I do presente caderno de encargos de acordo com



a área para a qual forem chamados.

5. O cocontratante, se assim o entender, poderá desenvolver diligências com o atual prestador de serviços para que a atual estrutura de recursos humanos possa ser mantida total ou parcialmente e transite para o novo cocontratante.
6. Em caso de impossibilidade de manutenção parcial ou total da atual estrutura de recursos humanos, o cocontratante deverá garantir em conjunto com o atual prestador de serviços a passagem de conhecimentos de forma a não prejudicar o normal funcionamento da operação.
7. O cocontratante fica responsável, na medida em que lhe cabe a direção do pessoal ao seu serviço, pelo cumprimento de todas as normas aplicáveis em matéria social, laboral e obrigações inerentes à qualidade de entidade empregadora, em especial as impostas quanto à segurança e saúde no trabalho.
8. O cocontratante responde perante a AMA pelos atos ou omissões do seu pessoal, ou de pessoal de qualquer subcontratado, nomeadamente em questões de disciplina, furto ou qualquer facto que coloque em risco os interesses da AMA.
9. O cocontratante obriga-se ao cumprimento integral das regras de acesso às instalações e utilização dos sistemas de informação em vigor na AMA.
10. O cocontratante e todos os recursos que se encontrem ao seu serviço obrigam-se a observar as regras de segurança e de apresentação que, em cada momento, forem estabelecidas pela AMA e comunicadas àquele.
11. A AMA comunicará ao cocontratante quais as normas de identificação do seu pessoal, bem como dos procedimentos adequados para o acesso e circulação deste.

Cláusula 16.ª

Substituição das equipas

1. Qualquer alteração à composição da equipa indicada em sede de formação do contrato deve ser previamente comunicada à AMA e só será aceite caso reúna os requisitos mínimos exigidos na cláusula anterior, podendo, para o efeito, ser solicitada informação e documentação adicional para confirmação dos elementos curriculares apresentados.
2. A substituição referida no número anterior deverá ocorrer da seguinte forma:
 - a) O cocontratante deverá, em 2 dias úteis, identificar o seu melhor recurso considerando os requisitos mínimos exigidos e obter a aceitação pela AMA;
 - b) O cocontratante deverá assegurar que nos 2 dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação



do serviço.

3. Sempre que se constate a inadequação de algum elemento da equipa encarregue da execução dos serviços contratados, tendo em conta os requisitos exigidos e o comportamento comumente expectável, poderá a AMA exigir a sua substituição, aplicando-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números anteriores.
4. Sempre que for solicitado ao cocontratante novos recursos para reforço das equipas existentes, estes devem cumprir os requisitos estipulados no presente caderno de encargos, devendo esse reforço ocorrer no prazo de 5 dias úteis

Cláusula 17.ª

Níveis de serviço

Os níveis de serviço a cumprir pelo cocontratante, devem obedecer ao constante no anexo I do presente caderno de encargos.

Cláusula 18.ª

Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução contratual, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 290.º-A do CCP, será designado pela AMA no contrato.
2. O cocontratante deverá indicar a pessoa na sua organização que será responsável pela execução do contrato, e que será o interlocutor com o gestor do contrato designado pela AMA, bem como a pessoa responsável pelo tratamento de dados pessoais.
3. No âmbito do presente contrato, a AMA, através do gestor do contrato designado nos termos do número 1., procederá à avaliação do cocontratante, de acordo com a matriz de avaliação de que se encontra disponibilizada no site institucional da AMA, em: <https://www.ama.gov.pt/>.

Cláusula 19.ª

Mecanismos formais de acompanhamento

O Cocontratante obriga-se a reunir semanalmente com a equipa da AMA para análise dos indicadores e propostas de eventuais melhorias a implementar.





ANEXO I

O Cocontratante obriga-se a estabelecer mecanismos e indicadores que suportem adequadamente o planeamento e gestão de recursos humanos afetos ao Centro de Contacto da AMA, permitindo, designadamente, prever necessidades de adequação face à evolução do mesmo seja por motivos pontuais, sazonais ou estruturais, podendo ser necessário a transição de recursos humanos entre as áreas de atendimento e reforço das mesmas. No âmbito do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos o Cocontratante deve garantir que a taxa de rotatividade é inferior a 10%.

Requisitos dos Perfis Técnicos:

Técnico de informação e atendimento bilingue:

Perfil:

- 12.º ano de escolaridade;
- experiência mínima de três anos em atendimento de centro de contacto;
- experiência de utilização de plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico, email, chat, videochamada e redes sociais.

Tarefas:

- Atendimento telefónico, email, chat, videochamada e redes sociais, de acordo com os procedimentos da AMA;
- Diagnosticar e efetuar despiste de eventuais situações ou problemas no âmbito do atendimento de chamadas telefónicas, tratamento de emails, chat, videochamada e redes sociais, de acordo com os procedimentos AMA;
- Registrar e encaminhar incidências, de acordo com os procedimentos AMA;
- E outras que se venham a verificar necessárias no âmbito da atividade de Centro de Contacto.

Para a execução das tarefas acima indicadas o técnico de informação e atendimento bilingue, tem de ter as seguintes competências:

- facilidade de trabalhar e utilizar aplicações e ferramentas informáticas (nomeadamente ambiente Windows, Internet e conhecimento de novas tecnologias);
- experiência de utilização de apps, em particular as disponibilizadas pelas entidades públicas;
- experiência de utilização de plataformas digitais;
- Ter o domínio oral e escrito de um dos seguintes conjuntos de línguas:
 - ✓ o português e espanhol;



- ✓ o português e inglês;
- ✓ o português e francês;
- ✓ outros que se venham a verificar necessários no âmbito da atividade de Centro de Contacto;
- excelente capacidade de expressão oral e escrita (comunicação assertiva);
- capacidade de aprendizagem constante num ambiente dinâmico, com disponibilidade para a autoformação;
- capacidade de iniciativa, análise e de decisão, que garanta a resolução dos problemas, com orientação para o cidadão;
- conhecer os serviços da administração pública;
- facilidade de integração e trabalho em equipa;
- ser assertivo, resiliente, proativo e ter capacidade de adaptabilidade.

No arranque da execução do contrato, serão necessários para garantir os níveis de atendimento descritos no quadro infra, **37 técnicos de informação e atendimento bilingue**, a distribuir pela AMA consoante as necessidades de cada uma das linhas. O número agora indicado poderá variar ao longo do contrato devendo o cocontratante estar preparado para assegurar o reforço das equipas sempre que tal se revele necessário.

Técnico de informação e atendimento

Perfil:

- 12.º ano de escolaridade;
- experiência mínima de três anos em atendimento de centro de contacto;
- experiência de utilização de plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico, email, chat, videochamada e redes sociais.

Tarefas:

- Atendimento telefónico, email, chat, videochamada e redes sociais de acordo com os procedimentos da AMA;
- Diagnosticar e efetuar despiste de eventuais situações ou problemas no âmbito do atendimento de chamadas telefónicas, emails, chat, videochamada e redes sociais de acordo com os procedimentos AMA;
- Registar e encaminhar incidências, de acordo com os procedimentos AMA;
- E outras que se venham a verificar necessárias no âmbito da atividade de Centro de Contacto.





Para a execução das tarefas acima indicada o técnico de informação e atendimento, tem de ter as seguintes competências:

- facilidade de trabalhar e utilizar aplicações e ferramentas informáticas (nomeadamente ambiente Windows, Internet e conhecimento de novas tecnologias);
- experiência de utilização de apps, em particular as disponibilizadas pelas entidades públicas;
- experiência de utilização de plataformas digitais;
- Ter o domínio oral e escrito da língua portuguesa;
- excelente capacidade de expressão oral e escrita (comunicação assertiva);
- capacidade de aprendizagem constante num ambiente dinâmico, com disponibilidade para a autoformação;
- capacidade de iniciativa, análise e de decisão, que garanta a resolução dos problemas, com orientação para o cidadão;
- conhecer os serviços da administração pública;
- facilidade de integração e trabalho em equipa;
- ser assertivo, resiliente, proativo e ter capacidade de adaptabilidade.

No arranque da operação serão necessários para garantir os níveis de atendimento descritos no quadro infra, **41 técnicos de informação e atendimento**, a distribuir pela AMA consoante as necessidades de cada uma das linhas. O número agora indicado poderá variar ao longo do contrato devendo o cocontratante estar preparado para assegurar o reforço das equipas sempre que tal se revele necessário.

Supervisor

Perfil

- ter 12.º ano de escolaridade;
- experiência comprovada na utilização de plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico, email, chat, videochamada e redes sociais, com experiência mínima de um ano;
- experiência comprovada de coordenação e gestão de equipas, com experiência mínima de 3 anos.

Tarefas:

- Gestão e organização da equipa;
- Controlo de assiduidade e pontualidade;
- Acompanhamento e controlo da operação;





- Monitorização e acompanhamento dos indicadores de serviço e KPI's;
- Apoiar os Técnicos de Informação e Atendimento nas suas tarefas quotidianas;
- Esclarecer dúvidas dos Técnicos de Informação e Atendimento;
- Dar feedback estruturado aos Técnicos de Informação e Atendimento;
- Atualização de *knowledge* base de apoio aos Técnicos de Informação e Atendimento;
- Efetuar monitorização de qualidade, sempre que necessário;
- Reportar eventuais anomalias;
- Mediar eventuais reclamações do serviço;
- Articulação com a 2ª Linha do Centro de Informação e Atendimento no âmbito dos procedimentos definidos;
- Zelar pelo bem-estar das operações e dos Técnicos de Atendimento e Informação;
- E outras que se venham a verificar necessárias no âmbito da atividade de Centro de Contacto.

Para a execução das tarefas acima indicada o Supervisor, tem de ter as seguintes competências:

- ter cartão de cidadão e códigos de autenticação ativos e Chave Móvel Digital do estado “ativa”;
- conhecer e saber utilizar app, em particular as disponibilizadas pelas entidades públicas;
- facilidade na utilização de plataformas digitais;
- dominar (ler e escrever corretamente) a língua portuguesa e uma segunda língua, nomeadamente, inglesa, francesa, espanhol, como fator preferencial;
- conhecer os serviços da administração pública;
- capacidade de aprendizagem constante num ambiente dinâmico, com disponibilidade para a autoformação;
- capacidade de iniciativa, análise e de decisão, que garanta a resolução dos problemas, com orientação para o Cliente;
- facilidade de integração, relacionamento interpessoal e trabalho em equipa;
- ser assertivo, resiliente, proativo e ter capacidade de adaptabilidade;
- ter capacidade de gestão e resolução de conflitos;





- excelente capacidade de expressão oral (comunicação assertiva).

No arranque da operação serão necessários para garantir os níveis de atendimento descritos no quadro infra, **5 supervisores**, a distribuir pela AMA consoante as necessidades de cada uma das linhas. O número agora indicado poderá variar ao longo do contrato devendo o cocontratante estar preparado para assegurar o reforço das equipas sempre que tal se revele necessário.

Coordenador

Perfil:

- ter 12.º ano de escolaridade (preferencialmente licenciatura);
- experiência de utilização de plataformas de centro de contacto para atendimento, com experiência mínima de um ano;
- experiência, com o mínimo de 3 anos, em coordenação e gestão de equipas superiores a 40 recursos humanos.

Tarefas:

- Gestão da equipa de supervisão;
- Monitorização e acompanhamento dos indicadores de serviço e KPI's;
- Sugerir e implementar melhorias junto das equipas em conjunto com a supervisão;
- Responder a eventuais reclamações do serviço;
- Mediar eventuais conflitos internos;
- Articulação com a 2ª Linha do Centro de Informação e Atendimento no âmbito dos procedimentos definidos;
- Proceder à implementação e acompanhamento de novos procedimentos, produtos e serviços;
- Elaboração de relatórios;
- Acompanhar os processos de recrutamento e proceder à validação de novos recursos;
- Garantir o bem-estar das operações, dos Técnicos de Atendimento e Informação e supervisores;
- E outras que se venham a verificar necessárias no âmbito da atividade de Centro de Contacto.

Para a execução das tarefas acima indicada o Coordenador, tem de ter as seguintes competências:





- ter cartão de cidadão e códigos de autenticação ativos e Chave Móvel Digital do estado “ativa”;
- experiência de utilização de app, em particular as disponibilizadas pelas entidades públicas;
- experiência de utilização de plataformas digitais;
- dominar (ler e escrever corretamente) a língua portuguesa e inglesa;
- conhecer os serviços da administração pública;
- capacidade de aprendizagem constante num ambiente dinâmico, com disponibilidade para a autoformação;
- capacidade de iniciativa, análise e de decisão, que garanta a resolução dos problemas, com orientação para o Cliente;
- facilidade de integração, relacionamento interpessoal e trabalho em equipa;
- ser assertivo, resiliente, proativo e ter capacidade de adaptabilidade;
- ter capacidade de gestão e resolução de conflitos;
- excelente capacidade de expressão oral (comunicação assertiva).

No arranque da operação serão necessários para garantir os níveis de atendimento descritos no quadro infra, **1 coordenador**, a distribuir pela AMA consoante as necessidades de cada uma das linhas. O número agora indicado poderá variar ao longo do contrato devendo o cocontratante estar preparado para assegurar o reforço das equipas sempre que tal se revele necessário.

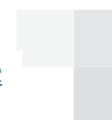
Técnico de gestão da qualidade do atendimento:

Perfil

- ter 12.º ano de escolaridade (preferencialmente licenciatura);
- experiência de utilização de plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico, por email, chat, videochamada e redes sociais.

Tarefas

- Gestão de qualidade transversal do atendimento em articulação com supervisores e equipa interna do Centro de Informação e Atendimento da AMA;
- Calibração das monitorias; dinamizar sessões de calibragem;





- Acompanhamento do modelo de incentivos qualitativos e quantitativos implementado pelo prestador;
- Análise de KPI's;
- Desenvolver scripts de registo de chamadas e de auditorias;
- Acompanhar o desenvolvimento e implementação de novos serviços;
- Desenvolver e ministrar ações de formação junto dos assistentes;
- E outras que se venham a verificar necessárias no âmbito da atividade de Centro de Contacto.

Para a execução das tarefas acima indicada o Técnico de gestão da qualidade do atendimento, tem de ter as seguintes competências:

- saber extrair, combinar e analisar relatórios das plataformas de centro de contacto;
- domínio dos KPI's utilizados em centro de contacto;
- saber executar e interpretar cálculos estatísticos em centro de contacto;
- conhecer e saber utilizar app, em particular as disponibilizadas pelas entidades públicas;
- facilidade na utilização de plataformas digitais;
- dominar (ler e escrever corretamente) a língua portuguesa e inglesa;
- conhecer os serviços da administração pública;
- conhecer as normas do RGPD;
- facilidade de integração, relacionamento interpessoal e trabalho em equipa;
- ser assertivo, resiliente e ter capacidade de adaptabilidade e proatividade;
- excelente capacidade de expressão oral (comunicação assertiva).

No arranque da operação serão necessários para garantir os níveis de atendimento descritos no quadro infra, **1 técnico de gestão da qualidade do atendimento**, a distribuir pela AMA consoante as necessidades de cada uma das linhas. O número agora indicado poderá variar ao longo do contrato devendo o cocontratante estar preparado para assegurar o reforço das equipas sempre que tal se revele necessário.





Técnico de gestão de informação:

Perfil:

- Mestrado numa área de formação relevante em gestão de informação, preferencialmente, engenharia, matemática, estatística.

Tarefas

- Tratamento de informação, dados estatísticos e monitorização da atividade das linhas a considerar pela AMA;
- E outras que se venham a verificar necessárias no âmbito da atividade de Centro de Contacto.

Para a execução das tarefas acima indicada o Coordenador, tem de ter as seguintes competências:

- ter cartão de cidadão e códigos de autenticação ativos e Chave Móvel Digital do estado “ativa”;
- dominar utilização de plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico e por email;
- conhecer e saber utilizar app, em particular as disponibilizadas pelas entidades públicas;
- facilidade na utilização de plataformas digitais;
- dominar ferramentas: Excel avançado, SQL, Access, MATLAB, JAVA, Python;
- dominar (ler e escrever corretamente) a língua portuguesa e inglesa;
- ser assertivo, resiliente e ter capacidade de adaptabilidade e proatividade.

No arranque da operação serão necessários para garantir os níveis de atendimento descritos no quadro infra, **1 técnico de gestão de informação**, a distribuir pela AMA consoante as necessidades de cada uma das linhas. O número agora indicado poderá variar ao longo do contrato devendo o cocontratante estar preparado para assegurar o reforço das equipas sempre que tal se revele necessário.





Área de operacionalização	Descrição técnica de intervenção (indicativa, podendo o âmbito ser alterado/alargado)	Canais de atendimento (atuais, podendo ser disponibilizados novos canais) e horários de funcionamento	Média de atendimento mensal
Linha Cidadão	Esta área do Centro de Informação e Atendimento assegura o atendimento aos cidadãos e empresas para: • esclarecimento de dúvidas e informações relacionadas com os serviços disponibilizados nos portais ePortugal e autenticação.gov; • apoio na realização de serviços através de videochamada; • Chave Móvel Digital; • autenticação e assinatura digital com Chave Móvel Digital e Cartão de Cidadão; • Serviços, locais, horários de funcionamento e senhas das Lojas e Espaços Cidadão e Empresas; • Agendamento para Espaços Cidadão; • Realização de serviços, com recurso à autenticação com CMD, através do canal de atendimento telefone.	Linha de atendimento telefónico: 300003990 ou 210489010 Email: Formulário de contacto Videochamada Chat Dias úteis das 9h às 17:30	Linha de atendimento telefónico: 39.638 Email: 7.445 Videochamada: 328 Live Chat: Conversas 243 e chamadas outbound 478
Linha Espaços Cidadão	Esta área do Centro de Atendimento assegura o suporte, aos mediadores de atendimento digital assistido dos Espaços Cidadão, que consiste no auxílio ao cidadão no acesso e interação com os portais e sítios na internet da Administração Pública, prestado por um trabalhador de uma entidade parceira devidamente credenciada pela	Linhas de atendimento telefónico: 300003991; 300003995. Email:	Linha de atendimento telefónico: 2.107 Email: 4.177



	AMA, I. P., exercendo um papel pedagógico na promoção da literacia digital dos cidadãos em matéria de utilização dos serviços digitalizados da Administração Pública. Esta linha assegura ainda o atendimento aos Balcões RENTEV e Conservatórias no âmbito de pedidos de CMD.	suporte_ec@ama.pt; autenticacao@ama.pt; Dias úteis das 9h às 17h e sábados das 9h às 13h00	
Linha Empresa	Esta área do Centro de Contacto assegura o suporte, aos agentes económicos, autarquias locais e aos mediadores de atendimento digital assistido dos Espaços Empresa às matérias disponibilizadas na área Empresas e Negócios do portal ePortugal.	Linha de atendimento telefónico: 300003980; emails: info.empresa@ama.pt; Dias úteis das 09h às 18h Linhas de atendimento telefónico: 300003982 300003992 suporte_ee@ama.pt; servicos.portais@ama.pt. Dias úteis das 10h às 13h e das 14h às 17h	Linha de atendimento telefónico: 8.560 Email: 2.610
Linha de Suporte SAMA	Esta área do Centro de Contacto assegura o suporte às entidades da Administração Pública abrangidas pelas operações de modernização e capacitação do SAMA 2020.	Linha de atendimento telefónico: 300003998 Email: sama_suporte@ama.pt Dias úteis da 10h às 13h e das 14h às 17h	Linha de atendimento telefónico: 45 Email: 25





Linha Suporte Parecer Prévio	Esta área do Centro de Contacto assegura o suporte, às entidades da Administração Pública no âmbito do: Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio, que regula o dever de informação e a emissão de parecer prévio relativos à aquisição de bens e à prestação de serviços no domínio das tecnologias de informação e comunicação, cria um processo de avaliação prévia, obrigatório e vinculativo, dos investimentos especialmente relevantes com a aquisição de bens e serviços no âmbito das tecnologias de informação e comunicação (TIC) com o objetivo de garantir que apenas são financiados e implementados os projetos que garantem um real contributo para o desenvolvimento e modernização da Administração, apresentando uma estrutura de custos equilibrada e plenamente justificada pelos benefícios que visam alcançar.	Linha de atendimento telefónico: 300003996 Email: parecerprevio_suporte@ama.pt Dias úteis da 10h às 13h e das 14h às 17h	Linha de atendimento telefónico: 90 Email: 102
Centro de Atendimento Consular Espanha	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento aos cidadãos portugueses e luso-descendentes residentes em Espanha ou em passagem por Espanha, para serviços da rede consular portuguesa em Espanha e que vem complementar os canais de relacionamento tradicionais, visando proporcionar um atendimento mais fácil, rápido e cómodo.	Linha de atendimento telefónico: +(34) 910 770 281 Email: Formulário de contacto Dias úteis da 8h às 17h	Linha de atendimento telefónico: 10.750 Email: 1.655
Centro de Atendimento Consular Reino Unido	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento aos cidadãos portugueses e luso-descendentes residentes no Reino Unido ou em	Linha de atendimento telefónico: +(44) 20 36 36 84 70	Linha de atendimento telefónico: 31.190 Email: 14.840





	passagem pelo Reino Unido, aos serviços da rede consular portuguesa no Reino Unido, em particular sobre direitos de deveres decorrentes da saída do Reino Unido da União Europeia e que vem complementar os canais de relacionamento tradicionais, visando proporcionar um atendimento mais fácil, rápido e cómodo.	Email: Formulário de contacto Dias úteis da 8h às 17h	
Centro de Atendimento Consular Irlanda	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento aos cidadãos portugueses e luso-descendentes residentes na Irlanda ou em passagem pela Irlanda, para serviços da rede consular portuguesa na Irlanda e que vem complementar os canais de relacionamento tradicionais, visando proporcionar um atendimento mais fácil, rápido e cómodo.	Linha de atendimento telefónico: +(353) 15 36 95 81 Email: Formulário de contacto Dias úteis da 9h às 18h	Linha de atendimento telefónico: 380 Email: 815
Centro de Atendimento Consular Itália	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento aos cidadãos portugueses e luso-descendentes residentes em Itália ou em passagem pela Itália, para serviços da rede consular portuguesa em Itália e que vem complementar os canais de relacionamento tradicionais, visando proporcionar um atendimento mais fácil, rápido e cómodo.	Linha de atendimento telefónico: +(39) 0645238800 Email: Formulário de contacto Dias úteis da 8h às 17h	Linha de atendimento telefónico: 1.245 Email: 395
Centro de Atendimento Consular Bélgica	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento aos cidadãos portugueses e luso-descendentes residentes na Bélgica ou em passagem pela Bélgica, para serviços da rede consular portuguesa na Bélgica e que vem complementar os canais de relacionamento tradicionais, visando proporcionar um atendimento mais fácil, rápido e cómodo.	Linha de atendimento telefónico: +(32) 22 90 08 83 Email: Formulário de contacto Dias úteis da 8h às 17h	Linha de atendimento telefónico: 3.282 Email: 3.385
Centro de Atendimento Consular Luxemburgo	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento aos cidadãos portugueses e luso-descendentes residentes no Luxemburgo ou em	Linha de atendimento telefónico:	Linha de atendimento telefónico: 6.700 Email: 4.144





	passagem pelo Luxemburgo, para serviços da rede consular portuguesa no Luxemburgo e que vem complementar os canais de relacionamento tradicionais, visando proporcionar um atendimento mais fácil, rápido e cómodo.	+(352) 27 30 28 13 Email: Formulário de contacto Dias úteis da 8h às 17h	
Centro de Atendimento Consular Países Baixos	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento aos cidadãos portugueses e luso-descendentes residentes nos Países Baixos ou em passagem pelos Países Baixos, para serviços da rede consular portuguesa nos Países Baixos e que vem complementar os canais de relacionamento tradicionais, visando proporcionar um atendimento mais fácil, rápido e cómodo.	Linha de atendimento telefónico: +(352) 27 30 28 13 Email: Formulário de contacto Dias úteis da 8h às 17h	Linha de atendimento telefónico: 3.124 Email: 950
Centro de Atendimento Consular França	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento aos cidadãos portugueses e luso-descendentes residentes em França ou em passagem por França, para serviços da rede consular portuguesa em França e que vem complementar os canais de relacionamento tradicionais, visando proporcionar um atendimento mais fácil, rápido e cómodo.	Linha de atendimento telefónico: +(352) 27 30 28 13 Email: Formulário de contacto Dias úteis da 8h às 17h	Linha de atendimento telefónico: 13.588 Email: 1.590
Linha dos Fundos	Esta área do Centro de Atendimento assegura o atendimento aos beneficiários e potenciais beneficiários no âmbito dos Fundos Europeus. Visa prestar informação sobre fundos, apoio técnico ao portal e informação sobre avisos e projetos.	Linha de atendimento telefónico: 210548866 ou 300003987 Email: Formulário de contacto Dias úteis da 9h às 18h	Linha de atendimento telefónico: 1.100 Email: 1.000





Nível de serviço

Canal Telefónico:

- Pelo menos 95% das chamadas devem ser atendidas após escolha da opção “ser atendido por operador”
- Pelo menos 80% das chamadas devem ser atendidas pelo operador até 30 segundos de espera;
- O tempo médio de atendimento das chamadas atendidas não deve exceder quatro minutos. Não inclui tempo de toque, navegação de IVR, espera ou wrap. Inclui tempo de colocação em espera;
- Taxa de colocação em espera não pode ser superior a 40%;
- Devem ser efetuadas 99% de chamadas de retorno até 24 horas após o contacto.
- Pelo menos 80% das chamadas devem ser resolvidas no 1.º contacto efetuado pelo cidadão;

Email/formulário:

Pelo menos 90% dos emails devem ser tratados no 1.º dia útil à sua entrada.

Inquéritos:

90% das respostas devem considerar o seu assunto resolvido e satisfatório.

Para efeitos de cálculo dos níveis de serviço apresenta-se a definição dos indicadores bem como a metodologia para a sua aferição:

Generalidades - Linhas de contacto telefónico:

id - Identificador único de cada cliente que contacta a linha.

Variáveis - Linhas de contacto telefónico:

CE - Total de chamadas que deram entrada.

CF - Total de chamadas que deram entrada fora do horário de funcionamento.

CR - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento, chamadas recebidas.

CRAO - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento e foram atendidas pelo operador.

CRAO30 - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento e foram atendidas pelo operador em menos de 30 segundos.

CRAO60 - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento e foram atendidas pelo operador em menos de 60 segundos.



CRAOH - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento e foram atendidas pelo operador e durante o atendimento o cliente foi colocado em espera.

CRAT - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento e foram atendidas pelo operador ou pelo IVR.

CRX - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento e foram encaminhadas para o operador, mas não foram atendidas.

CRX10 - Total de chamadas que deram entrada em horário de funcionamento e foram encaminhadas para o operador, mas não foram atendidas com tempo de espera superior a 10 segundos.

idNU - Número de identificadores únicos que contactaram a linha.

idNCE - Número de chamadas efetuadas por identificador.

OCB - Total de chamadas realizadas (Callback) na sequência de chamadas que foram previamente encaminhadas para o operador, não tendo o operador atendido.

OCBA - Total de chamadas realizadas (Callback) e atendidas pelo cliente, na sequência de chamadas que foram previamente encaminhadas para o operador não tendo o operador atendido.

RIVR - Total de chamadas resolvidas em sistema de atendimento automático (IVR).

THOLD - Tempo de colocação em espera de chamadas atendidas.

TWAIT - Tempo que o cliente demora até ser atendido a partir do momento em que requer o contacto com o operador.

TWUP – Tempo que o operador demora desde que desliga a chamada com o cliente até estar disponível para a chamada seguinte.

TP – Tempo de pausa do operador.

idcO - Identificador único de cada cliente que contacta a linha e é atendido por operador de uma linha.

Nome	Descrição
Chamadas Recebidas	Total de chamadas de recebidas
Chamadas recebidas dentro do horário de atendimento	Total de chamadas recebidas dentro do horário de funcionamento



Resolv IVR	Total de chamadas resolvidas no IVR
Chamadas resolvidas por operador	Total de chamadas resolvidas pelos operadores
Chamadas Atendidas	Total de chamadas atendidas
Chamadas abandonadas	Total de chamadas abandonadas
Chamadas Abandonadas >10secs	Total de chamadas Abandonadas com Tempo de Espera superior a 10 segundos
SLA 30s + IVR	Percentagem de chamadas atendidas até 30 segundos de espera, incluindo IVR
SLA 30s	Percentagem de chamadas atendidas até 30 segundos de espera
SLA 60s + IVR	Percentagem de chamadas atendidas até 60 segundos de espera, incluindo IVR
SLA 60s	Percentagem de chamadas atendidas até 60 segundos de espera
TMA	Tempo médio de atendimento
TME	Tempo médio de espera até ser atendido
Tempo médio de colocação em espera	Tempo médio de colocação em espera
Taxa de colocação em espera	Período em que o cliente é colocado em espera durante uma chamada
Callbacks efetuados	Chamadas e tentativas de chamadas realizadas para clientes, na sequência de chamadas abandonadas
FCR	First call resolution
wrap up	Tempo de registo da chamada pelo operador



Pausas	Tempo médio de pausa
--------	----------------------

Indicadores Chamadas:

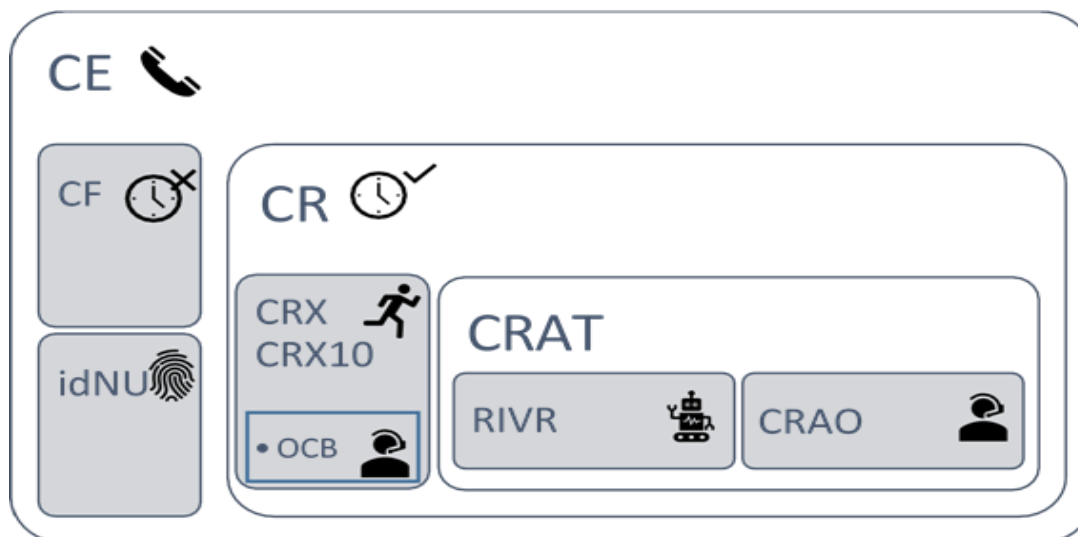


Figura 1 - Diagrama de variáveis simples utilizadas (Linhas de contacto telefónico).

Variáveis e indicadores (Tickets):

ER – Total de e-mails recebidos.

ES – Total de e-mails de spam recebidos.

Nome	Descrição
Emails Tratados	Total de emails com resposta ao cliente e/ou encaminhados internamente
Tempo de resolução	Tempo médio de tratamento de email com resposta ao cliente
SLA 24h	Percentagem entre o total de emails tratados em menos de 24h face ao total de emails tratados