



## CONCURSO PÚBLICO N.º 50/18/GJ/DCRF/CENTRO DE CONTACTO

### AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TÉCNICO PARA A OPERACIONALIZAÇÃO DO CENTRO DE CONTACTO PARA AS ÁREAS DO CIDADÃO, DOS ESPAÇOS DO CIDADÃO, DA EMPRESA E DO SAMA

#### Caderno de Encargos



<b>Cláusulas Jurídicas</b>	<b>4</b>
<i>Cláusula 1.ª Objeto</i>	4
<i>Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços</i>	4
<i>Cláusula 3.ª Duração</i>	4
<i>Cláusula 4.ª Preço contratual</i>	5
<i>Cláusula 5.ª Condições de pagamento</i>	5
<i>Cláusula 6.ª Propriedade intelectual</i>	6
<i>Cláusula 7.ª Sigilo</i>	6
<i>Cláusula 8.ª Cessão da posição contratual e subcontratação</i>	7
<i>Cláusula 9.ª Comunicações e notificações</i>	7
<i>Cláusula 10.ª Penalidades contratuais</i>	7
<i>Cláusula 11.ª Foro competente</i>	8
<i>Cláusula 12.ª Legislação aplicável</i>	8
<b>Cláusulas Técnicas</b>	<b>9</b>
<i>Cláusula 13.ª Descrição técnica do contrato</i>	9
<i>Cláusula 14.ª Serviço de atendimento telefónico e de correio electrónico para as áreas dos Espaços do Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)</i>	9
<i>Cláusula 15.ª Horário de funcionamento do Centro de Contacto para as áreas dos Espaços do Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)</i>	10
<i>Cláusula 16.ª Assuntos técnicos tratados no Centro de Contacto para as áreas dos Espaços do Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)</i>	10
<i>Cláusula 17.ª Especificidades do atendimento telefónico e por correio electrónico do Centro de Contacto para as áreas dos Espaços do Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)</i>	12
<i>Cláusula 18.ª Indicadores de estimativa de atendimento telefónico e por correio electrónico do Centro de Contacto para as áreas dos Espaços do Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)</i>	13
<i>Cláusula 19.ª Recursos Humanos afetos ao Centro de Contacto para as áreas dos Espaços do Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)</i>	13
<i>Cláusula 20.ª Formação para os Recursos Humanos afetos ao Centro de Contacto para as áreas dos Espaços do Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)</i>	15
<i>Cláusula 21.ª Instalações, equipamentos e sistemas de informação inerentes ao funcionamento do Centro de Contacto para as áreas dos Espaços do Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)</i>	16
<i>Cláusula 22.ª Processo de suporte à atividade e gestão de conhecimento do Centro de Contacto para as áreas dos Espaços do Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)</i>	17

<i>Cláusula 23ª Serviço de atendimento telefónico para o Centro de Contacto para a área do Cidadão</i>	18
<i>Cláusula 24ª Horário de funcionamento para o Centro de Contacto do Cidadão para a área do Cidadão</i>	18
<i>Cláusula 25ª Assuntos técnicos tratados no Centro de Contacto para a área do Cidadão</i>	18
<i>Cláusula 26ª Especificidades do atendimento telefónico no Centro de Contacto para a área do Cidadão</i>	19
<i>Cláusula 27ª Indicadores de estimativa de atendimento do Centro de Contacto para a área do Cidadão</i>	20
<i>Cláusula 28ª Níveis de serviço de atendimento do Centro de Contacto para a área do Cidadão</i>	20
<i>Cláusula 29ª Recursos Humanos afectos ao Centro de Contacto para a área do do Cidadão</i>	21
<i>Cláusula 30ª Formação para os Recursos Humanos afectos ao Centro de Contacto para a área do Cidadão</i>	22
<i>Cláusula 31ª Instalações, equipamentos e sistemas de informação inerentes ao funcionamento do Centro de Contacto para a área do Cidadão</i>	24
<i>Cláusula 32ª Processo de suporte à atividade e gestão de conhecimento do Centro de Contacto para a área do Cidadão</i>	25
<i>Cláusula 33ª Monitorização do atendimento do Centro de Contacto para a área do Cidadão</i>	27
<i>Cláusula 34ª Tratamento de reclamações do Centro de Contacto para a área do Cidadão</i>	28
<i>Cláusula 35ª Modo de execução da prestação de serviços para Centro de Contacto para as áreas do Cidadão, Espaços Cidadão, Espaços Empresa e SAMA</i>	29
<b>ANEXO 1</b>	31



## 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, IP, (doravante abreviadamente designada por “AMA”), na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de serviços de atendimento técnico para a operacionalização do Centro de Contacto para as áreas do Cidadão, dos Espaços Cidadão, da Empresa e do SAMA, nos termos melhor definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

### Cláusula 2.ª

#### Local da prestação de serviços

Os serviços serão prestados em vários locais do território continental a saber:

- a) Os serviços de atendimento para operacionalização dos Centros de Contacto dos Espaços Cidadão, Espaços Empresa e SAMA, serão prestados no Espaço Empresa de Leiria sito na Avenida Bernardo Pimenta – Edifício NERLEI | 2410-010 Leiria, na Loja do Cidadão de Viseu sita na Rua Eça de Queirós n.º8 a 10 | 3500-419 Viseu, na Loja do Cidadão de Coimbra sita na Avenida Central 16/18/20 | 3000-607 Coimbra e na sede da AMA sita na Rua Abranches Ferrão, n.º 10 – 3.º, 1600-001, Lisboa, ou outras moradas a indicar pela AMA.
- b) Os serviços de atendimento para a operacionalização do Centro de Contacto do Cidadão serão prestados nas instalações do co-contratante, na sede da AMA sita na Rua Abranches Ferrão, n.º 10 – 3.º, 1600-001, Lisboa e/ou no Espaço Empresa de Leiria sito na Avenida Bernardo Pimenta – Edifício NERLEI, ou outras moradas a indicar pela AMA.

### Cláusula 3.ª

#### Duração

1. Prevê-se que o contrato tenha início no dia 1 de julho de 2018 e cesse no dia 31 de dezembro de 2019, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do mesmo.
2. Independentemente do disposto no n.º 1 da presente cláusula, o contrato cessa logo que os serviços prestados atinjam o valor de 437.984,10 EUR, a acresce o IVA à taxa legal em vigor.





#### **Cláusula 4.ª**

##### **Preço contratual**

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a AMA deve pagar ao adjudicatário, o preço/hora constante da proposta adjudicada multiplicado pelo número de horas efetivamente prestadas, até perfazerem o montante máximo de 437.984,10 EUR (quatrocentos e trinta e sete mil, novecentos e oitenta e quatro euros e dez cêntimos).
2. O preço base unitário por hora e recurso não pode exceder os € 7,30.
3. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base unitário indicado no número anterior que é o único atributo do contrato a celebrar que se encontra submetido à concorrência.
4. O montante máximo indicado no n.º 1 da presente Clausula não se encontra submetido à concorrência e corresponde ao preço contratual a constar do contrato.
5. 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) Formação;
  - c) Encargos com telecomunicações;
  - d) Seguro de acidentes de trabalho.
6. Nos termos dos artigos 46.º e 48.º da LOPTC o contrato que resultar do presente procedimento deve ser remetido para fiscalização prévia do Tribunal de Contas, pelo que só se podem realizar quaisquer pagamentos ao abrigo do mesmo após a data da notificação da decisão do Tribunal de Contas em sede de Fiscalização Prévia e o cocontratante demonstre que se encontram pagos os correspondentes emolumentos.

#### **Cláusula 5.ª**

##### **Condições de pagamento**

1. A faturação é efetuada por folha de horas, devendo o cocontratante enviar até ao 8.º dia do mês seguinte as horas de serviço efetivamente prestadas no mês anterior.
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 poderão revestir a forma eletrónica, caso em que deverão ser remetidos à AMA através de meio de transmissão escrita e eletrónica de dados para o endereço [fornecedores@ama.pt](mailto:fornecedores@ama.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 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**

São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

#### **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 ser 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 remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados 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 na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, relativa à proteção de dados pessoais e Decreto-Lei n.º 122/2000, de 4 de Julho, relativa à proteção jurídica de bases de dados.





6. 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**

##### **Cessão da posição contratual e subcontratação**

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.

#### **Cláusula 9.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 10.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) Pelo incumprimento dos níveis de serviço haverá lugar a uma penalização pecuniária específica até 10% (dez por cento) do valor da faturação relativa ao mês em que os níveis de serviço não forem cumpridos;
  - b) Pela apresentação de cada recurso que não cumpra os requisitos mínimos previstos na cláusula 19.ª e 29.ª do presente caderno de encargos, será passível de aplicação de uma sanção pecuniária no valor de 100 EUR (cem euros);
  - c) Pela não comparência dos recursos, seja qual for o seu nível e categoria, em qualquer local da prestação de serviços, para o qual estava prevista a sua presença, por razões não devidamente justificadas, será passível de aplicação de uma sanção pecuniária no valor de 100 EUR (cem euros), por cada dia de atraso verificado.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, a AMA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.





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

#### **Cláusula 11.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 12.ª**

##### **Legislação aplicável**

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







## CLÁUSULAS TÉCNICAS

### Cláusula 13.ª

#### Descrição técnica do contrato

1. No âmbito da sua estratégia de prestação de serviços multicanal ao cidadão, aos mediadores, aos agentes económicos e Entidades da Administração Pública, a AMA para além de disponibilizar uma rede de atendimento presencial, composta por Lojas do Cidadão, Espaços Cidadão, Espaços Empresa, disponibiliza também diferentes números de atendimento telefónico e endereços de correio eletrónico, através dos quais se pode obter informações sobre um conjunto de matérias de natureza diferente.
2. O presente Caderno de Encargos tem por objeto a aquisição de serviços de atendimento técnico para a operacionalização do Centro de Contacto para:
  - a) As áreas dos Espaços Cidadão, da Empresa e do Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA);
  - b) A área do Cidadão.
3. Os serviços identificados no número anterior devem assegurar os níveis de serviço sempre que fixados e o acesso a informação de suporte em cada um dos canais identificados no esclarecimento de dúvidas a cada um dos diferentes grupos de utilizadores, nos termos constantes das especificações técnicas que se encontram distribuídas conforme indicado em seguida:
  - a) Especificações técnicas do Centro de Contacto para as áreas dos Espaços Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA), previstas nas cláusulas 14ª à 22ª;
  - b) Especificações técnicas do Centro de Contacto para a área do Cidadão, previstas nas cláusulas 23.ª à 35.ª.

### Cláusula 14.ª

#### **Serviço de atendimento telefónico e de correio eletrónico para as áreas dos Espaços do Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)**

- a) O serviço de atendimento telefónico para cada uma das áreas é garantido considerando o seguinte:
  - a. O serviço de atendimento telefónico do CCEC é assegurado através dos seguintes números:
    - i. 10600 para os EC integrados em Lojas do Cidadão e EC sob gestão dos Municípios;
    - ii. 217215598 para os restantes EC.





- b. O serviço de atendimento telefónico do CCE é assegurado através do número nacional 707 10 10 99 e do número internacional +351289106540.
  - c. O serviço de atendimento telefónico do CCSAMA é assegurado através do número nacional 217215599.
  - d. Outros que a AMA venha a considerar para efeitos destas áreas do centro de contacto.
- b) O serviço de correio eletrónico para cada uma das áreas é garantido considerando o seguinte:
- a. O serviço de atendimento de correio eletrónico do CCEC é assegurado pelo seguinte endereço de correio eletrónico: suporte\_edc@ama.pt.
  - b. O serviço de atendimento de correio eletrónico do CCE é assegurado pelo seguinte endereço de correio eletrónico: info.empresa@ama.pt.
  - c. O serviço de atendimento de correio eletrónico do CCSAMA é assegurado pelo seguinte endereço de correio eletrónico:
  - d. Outros que a AMA venha a considerar para efeitos destas áreas do centro de contacto.

#### **Cláusula 15.ª**

##### **Horário de funcionamento do Centro de Contacto para as áreas dos Espaços do Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)**

1. O serviço de atendimento telefónico para cada uma das áreas é assegurado todos os dias úteis, nos seguintes horários:
  - a. CCEC das 9h às 17h;
  - b. CCE das 10h às 13h e das 14h às 17h;
  - c. CCSAMA das 10h às 17h.
2. O serviço de atendimento de correio eletrónico para cada uma das áreas é assegurado todos os dias úteis nos seguintes horários:
  - a. CCEC das 9h às 18h;
  - b. CCE das 9h às 18h;
  - c. CCSAMA das 9h às 18h.

#### **Cláusula 16.ª**

##### **Assuntos técnicos tratados no Centro de Contacto para as áreas dos Espaços do Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)**

1. A área do centro de contacto dos Espaços Cidadão assegura o suporte aos mediadores de atendimento digital assistido que corresponde ao auxílio ao cidadão ou agente económico 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 AMA, I. P., exercendo um papel pedagógico na promoção da literacia digital dos cidadãos em matéria de utilização dos serviços digitalizados da Administração Pública. Nesse âmbito, o CCEC dá apoio aos serviços das seguintes entidades:

- a. ACP – Automóvel Club de Portugal;
- b. ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho;
- c. ADSE - Direcção-Geral de Protecção Social aos Funcionários e Agentes da Administração Pública;
- d. AMA – Agência para a Modernização Administrativa;
- e. AT- Autoridade Tributária;
- f. CGA – Caixa Geral de Aposentações;
- g. CNP – Centro Nacional de Pensões;
- h. DGAJ – Direcção-Geral da Administração de Justiça;
- i. DGC – Direcção-Geral do Consumidor;
- j. DGLAB – Direcção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas;
- k. IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional;
- l. IGAC – inspeção-geral das Atividades Culturais;
- m. IHRU – Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana;
- n. IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes;
- o. ISS – Instituto da Segurança Social;
- p. SCC – Serviços Casa do Cidadão;
- q. SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras;
- r. SPMS – Serviços Partilhados do Ministério de Saúde.

As entidades referidas nos pontos anteriores devem ser consideradas apenas como meras referências, uma vez que outros serviços de entidades diferentes poderão vir a integrar a Rede dos EC.

2. A área do centro de contacto da Empresa assegura o suporte aos agentes económicos no atendimento digital assistido e presencial dos Espaços Empresa. Nesse âmbito o CCE dá apoio às seguintes matérias:
  - a. Regime Jurídico das Atividades de Comércio, Serviços e Restauração e Alojamento Local (RJACRS – Decreto-Lei nº 10/2015 de 16 de Janeiro) (Alojamento Local - Decreto-Lei n.º 128/2014 de 29 de agosto):
    - i. Como submeter um pedido e formas de autenticação;
    - ii. Quais os documentos necessários para a instrução do pedido;
    - iii. Verificação do estado de pedido;
    - iv. Dificuldades técnicas associadas aos formulários (indisponibilidade técnica dos



- formulários, dificuldade no preenchimento devido a questões técnicas, etc.).
- b. Licenciamento Industrial (Decreto-Lei n.º 169/2012, de 1 de agosto, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 73/2015 de 11 de maio):
    - i. Como submeter um pedido e formas de autenticação;
    - ii. Verificação do estado de pedido;
    - iii. Dificuldades técnicas associadas à plataforma (indisponibilidade, dificuldade no preenchimento devido a questões técnicas, etc.);
    - iv. Instrução dos pedidos a partir da área reservada;
    - v. Pedidos diversos por parte das Entidades Coordenadoras (criação / alteração de utilizadores, dificuldades na execução das tarefas associadas aos pedidos, etc.).
  - c. Registo Comercial:
    - i. Questões diversas sobre a criação, alteração e extinções de empresa, principalmente sobre os serviços disponíveis no Balcão do Empreendedor;
    - ii. Quais os procedimentos para criar um negócio (obrigações fiscais e sociais, licenciamento, etc.).
  - d. Questões técnicas Balcão do Empreendedor:
    - i. Dificuldades de autenticação (cidadão, advogados, solicitadores e notários);
3. As matérias referidas nos pontos anteriores devem ser consideradas apenas como meras referências, uma vez que outros serviços de entidades diferentes poderão vir a integrar a Rede dos EE.
  4. Estas áreas de intervenção devem ser consideradas apenas como referência dado que a qualquer altura poderão ser incluídas novas áreas de intervenção do centro de contacto.
  5. A área do centro de contacto do SAMA assegura o suporte às entidades da Administração Pública abrangidas pelas operações de modernização e capacitação do SAMA 2020.

#### **Cláusula 17.ª**

##### **Especificidades do atendimento telefónico e por correio eletrónico do Centro de Contacto para as áreas dos Espaços do Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)**

1. Serviço de *cal back* e *follow up*:
  - a. Respostas às chamadas não atendidas;
  - b. Resposta, através de telefone, para prestação de informações obtidas em momento posterior ao atendimento.
2. Serviço de encaminhamento e tratamento de questões:
  - a. Encaminhamento e tratamento de questões;
  - b. As questões que não possam ser satisfeitas pelas respostas disponíveis nos guias de





- atendimento ou nos complementos de respostas a chamadas para informação sobre processos são encaminhadas, no mesmo dia do pedido de informação ou até um máximo de 4 horas após a receção do pedido, por *e-mail* para os endereços identificado pela AMA, identificando-o como “2.ª Linha”;
- c. A AMA envia resposta por *e-mail*, no prazo máximo de 48 horas, ao cocontratante, de modo a que este possa providenciar a resposta por telefone ou e-mail, conforme tenha sido sua opção, e encerrar o processo de atendimento;
  - d. Na ausência de resposta por parte da AMA, por um período superior a 48 horas, o cocontratante reenvia o pedido de informação, no máximo de 4 horas após esse prazo, identificando-o como “2.ª Linha - Urgente” e registando este tipo de ocorrências.

#### **Cláusula 18.ª**

##### **Indicadores de estimativa de atendimento telefónico e por correio eletrónico do Centro de Contacto para as áreas dos Espaços Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)**

1. As estimativas de atendimento nos pontos abaixo devem ser consideradas apenas como meras referências, não devendo em qualquer momento ser consideradas como volumetrias de atendimento contratualizado.
2. Área dos Espaços Cidadão
  - a. Estima-se a receção mensal de: 1.200 chamadas e 1.500 e-mails.
3. Área da Empresa
  - a. Estima-se a receção mensal de: 1.000 chamadas e 600 e-mails.
4. Área do SAMA
  - a. Estima-se a receção mensal de: 500 chamadas e 550 e-mails.

#### **Cláusula 19.ª**

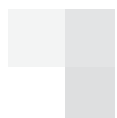
##### **Recursos Humanos afetos ao Centro de Contacto para as áreas dos Espaços Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)**

1. É da responsabilidade do cocontratante garantir o recrutamento e seleção dos recursos humanos que vierem a ser necessários para a constituição da equipa de operadores que asseguram a operacionalização do CEC, CCE e CCSAMA.
2. Para assegurar a prestação de serviços considera-se as seguintes necessidades de recursos, em média mensal, por forma a garantir um atendimento adequado ao nível do atendimento do CEC, CCE e CCSAMA:
  - a. CCEC: pelo menos 6 postos de operador em regime de full-time exclusivo AMA, de acordo





- com o horário do Centro de Contacto EC, 4 dos quais localizados em Leiria, nas instalações do Espaço Empresa de Leiria e os restantes 2 em Viseu nas instalações da Loja de Cidadão de Viseu;
- b. CCE: pelo menos 3 postos de operador em regime de *full-time* exclusivo AMA, de acordo com o horário do Centro de Contacto EE, 1 localizado em Coimbra nas instalações da Loja de Cidadão de Coimbra e os restantes dois no Espaço Empresa de Leiria, naquelas instalações;
  - c. CCSAMA: pelo menos 1 posto de operador em regime de *full-time* exclusivo AMA, de acordo com o horário do Centro de Contacto SAMA, localizado em Lisboa na sede da AMA.
3. O cocontratante deve garantir um nível de rotação da equipa abaixo dos 5%.
  4. O cocontratante assegura que a eventual rotatividade e/ou escalonamento de operadores não põe em causa a boa prestação de serviços, garantindo o preenchimento dos postos de trabalho dentro dos horários de atendimento anteriormente referidos.
  5. Todos os operadores responsáveis pela resposta têm deter no mínimo o perfil abaixo indicado, cujos currículos serão entregues no início da execução do contrato:
    - a. 12.º ano de escolaridade;
    - b. Experiência em produção/edição de conteúdos para plataformas *Web*;
    - c. Experiência na gestão de aplicações/plataformas *web*;
    - d. Conhecimentos da tecnologia *Sharepoint*;
    - e. Experiência em atendimento/apoio de 1.ª e 2.ª linha em centros de contacto;
    - f. Conhecimentos avançados de informática na óptica do utilizador;
    - g. Conhecimentos de inserção/atualização de conteúdos em várias plataformas;
    - h. Conhecimentos avançados de modelos de funcionamento de centros de contacto;
    - i. Noções de atendimento ao público e de princípios da atividade administrativa;
    - j. Capacidade de comunicação e sentido crítico;
    - k. Capacidade de expressão escrita e oral;
    - l. Capacidade de integração e de trabalho em equipas multidisciplinares;
    - m. Capacidade de aprendizagem e abordagem a novos conceitos;
    - n. Sentido de serviço ao público;
    - o. Experiência comprovada de pelo menos seis meses em centros de contacto vocacionados para o atendimento a cidadãos, entidades públicas e empresários.
  6. 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.



7. A substituição referida no número anterior deverá ocorrer da seguinte forma:
  - a. O cocontratante deverá, em 5 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 5 dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço.
8. 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.

#### **Cláusula 20.ª**

##### **Formação para os Recursos Humanos afectos ao Centro de Contacto para as áreas dos Espaços Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)**

1. O cocontratante, mediante manuais a disponibilizar pela AMA, garante a formação inicial e contínua dos operadores, necessária ao desempenho eficiente e eficaz das suas funções, assegurando designadamente as seguintes ações:
  - a. Atendimento telefónico e por *e-mail*;
  - b. Qualidade no atendimento ao Público: pressupostos e procedimentos;
  - c. Gestão, tratamento e resolução de Reclamações;
  - d. Utilização das ferramentas de trabalho e sistemas de informação necessários ao desempenho das funções;
  - e. Serviços objeto de atendimento no âmbito do CCEC, CCE e CCSAMA.
2. No âmbito formativo entendem-se como matérias complementares específicas do serviço público (excluindo as previstas anteriormente), nomeadamente as que se exemplificam de seguida:
  - a. Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento (SIGA);
  - b. Plataforma de atendimento telefónico e por email;
  - c. Plataforma de atendimento presencial: EC-MC;
  - d. Código do Procedimento Administrativo: enquadramento e aplicação;
  - e. Código das Sociedades Comerciais;
  - f. Sistema de Gestão de Operações (SGO) 2020;
  - g. Plataforma de acesso simplificado (PAS);
  - h. Balcão 2020;
  - i. Plataforma Multicanal (PMC).
3. O cocontratante deve apresentar o plano de formação inicial e contínuo previsto para os operadores,



detalhando as ações de formação, os respetivos conteúdos e a carga horária. O plano definitivo de formação será estabelecido após proposta do cocontratante e aprovação da AMA. Desse plano deverá constar:

- a. Esquema de formação básica;
  - b. Formação complementar;
  - c. Número de participantes;
  - d. Programa e horário;
  - e. Currículo programático das ações de formação.
4. Meios necessários.
- a. O cocontratante deve assegurar que cada sessão terá frequência e duração necessárias e suficientes para a correta e completa formação dos participantes, de acordo com os módulos, devendo ser prevista a existência de:
    - i. Documentação em papel adequada a cada módulo de formação (manual de formação);
    - ii. Apresentações em *datashow* sobre as principais funcionalidades de cada módulo e outras informações relevantes;
    - iii. Exercícios práticos de utilização do sistema percorrendo todas as funcionalidades do mesmo.
5. Meios de contacto com os formadores para resolução de questões que surjam após a formação;
- a. Período de tempo para esclarecimento de dúvidas e de problemas mais frequentes com que os formandos se irão deparar.
6. Meios de avaliação quer dos formandos quer da ação de formação realizada.
7. O cocontratante deve garantir a realização de acções de formação não contempladas no plano formativo, mas que, no decurso da actividade do CC, se revelem necessárias à prestação de serviços ou *refresh* dos elementos da equipa, podendo as mesmas ser solicitadas pela AMA ou realizadas por iniciativa do Cocontratante, sendo este último, em qualquer caso, responsável por todos os custos associados a essa formação.

#### **Cláusula 21.ª**

#### **Instalações, equipamentos e sistemas de informação inerentes ao funcionamento do Centro de Contacto para as áreas dos Espaços do Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)**

1. Instalações e equipamentos
  - a. A AMA é responsável por assegurar as instalações onde funcionará o CCEC, CCE e CCSAMA, distribuídos entre Lisboa, Leiria, Viseu e Coimbra nas moradas indicadas na cláusula 2.ª das







cláusulas jurídicas.

- b. É da responsabilidade da AMA garantir o espaço físico, os equipamentos, demais materiais e meios técnicos e tecnológicos indispensáveis ao bom funcionamento do CCEC, CCE e CCSAMA.

## 2. Sistemas de informação

- a. A AMA assegura uma infra-estrutura tecnológica de atendimento telefónico, de características profissionais, dimensionada e que contempla os requisitos funcionais e de desempenho necessários a um serviço de qualidade.
- b. Fica ainda assegurado o acesso às plataformas da AMA complementares às tarefas circunscritas nesta prestação de serviços, nomeadamente:
  - i. Plataforma de atendimento telefónico e por *e-mail*;
  - ii. ECMC: Plataforma de atendimento presencial;
  - iii. *Middlware* do Cartão de Cidadão;
  - iv. SIGA: Sistema de Gestão de Filas de Espera SIGA;
  - v. *Backoffice* do serviço Chave Móvel Digital (CMD);
  - vi. Outros que se verifiquem necessários no decurso do tempo.

### **Cláusula 22.ª**

#### **Processo de suporte à atividade e gestão de conhecimento do Centro de Contacto para as áreas dos Espaços Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e do SAMA (CCSAMA)**

1. Processos de suporte à atividade:
  - a. É da responsabilidade da AMA a definição dos processos de suporte à atividade objeto desta prestação de serviços;
  - b. Qualquer alteração aos processos de operacionalização das atividades objeto desta prestação de serviços serão comunicados pela AMA ao cocontratante.
2. Gestão de conhecimento:
  - a. Compete à AMA assegurar ao cocontratante o acesso aos conteúdos de suporte à prestação de serviços no âmbito dos CCEC, CCE e CCSAMA;
  - b. A atualização do conteúdo das perguntas/respostas existentes ou a criação de novos conteúdos na aplicação é da competência da AMA, sendo realizada diretamente na aplicação de suporte ao atendimento;
  - c. Toda a gestão de conhecimento gerada, bem como a informação constante dos sistemas de informação da AMA, que venha a ser disponibilizada, independente do meio de acesso, são de sua propriedade exclusiva, não podendo ser utilizadas pelo Cocontratante sem prévia





autorização escrita da AMA;

- d. Sempre que aplicável, com vista à prestação de informação sobre processos, será disponibilizado o acesso, apenas em modo de consulta, a sistemas de informação da AMA. É da responsabilidade da AMA a definição dos processos de suporte à atividade objeto desta prestação de serviços.

#### **Cláusula 23.ª**

##### **Serviço de atendimento telefónico para o Centro de Contacto para a área do Cidadão**

O serviço de atendimento telefónico é garantido tendo em conta as seguintes especificidades:

- a. O serviço de atendimento telefónico do CCC é assegurado através de dois números ou mais a identificar pela AMA;
- b. Este atendimento telefónico assegura chamadas efetuadas do território nacional e do estrangeiro;
- c. O serviço de atendimento por email é assegurado através de várias caixas de correio a identificar pela AMA.

#### **Cláusula 24.ª**

##### **Horário de funcionamento para o Centro de Contacto do Cidadão para a área do Cidadão**

1. O serviço de atendimento telefónico é assegurado por operadores e é garantido todos os dias úteis das 8h às 18h, incluindo feriados nacionais e municipais, e aos sábados das 9h às 15h30, incluindo feriados nacionais e municipais.
2. O serviço de atendimento telefónico assegurado por IVR é garantido todos os dias do ano, 24 horas por dia.
3. O horário do serviço de atendimento telefónico poderá ser diferente para cada linha disponibilizada ao cidadão.

#### **Cláusula 25.ª**

##### **Assuntos técnicos tratados no Centro de Contacto para a área do Cidadão**

1. A área do Centro de Contacto para o cidadão presta esclarecimentos, telefónico e por *email* e apoio na realização de serviços diretos ao cidadão sobre os seguintes temas:
  - a. Horários, localizações e entidades prestadoras de serviços presentes nas Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão;



- b. Serviços disponíveis nas Lojas de Cidadão, Espaços Cidadão e Portal do Cidadão, Mapa do Cidadão, bem como requisitos para a realização dos mesmos;
- c. Os contactos e serviços prestados pelas entidades que disponibilizam serviços e/ou informações no Portal do Cidadão e no Mapa do Cidadão;
- d. Apresentação de reclamações elogios e sugestões;
- e. Assegurar apoio aos serviços prestados no atendimento presencial nas Lojas de Cidadão, como, por exemplo, o agendamento de serviços;
- f. Assegurar apoio aos serviços prestados *online* via Portal do Cidadão, como, por exemplo, o serviço de alteração de morada, pedido de certidões, cancelamento e renovação do cartão de cidadão, bem como outros serviços que venham a ser prestados através do Portal do Cidadão;
- g. Receção de reclamações, elogios ou sugestões e respetivos tratamento em função do fluxo e/ou orientação técnica definidos;
- h. Encaminhamento de cidadãos com questões de âmbito empresarial, tendo em vista a realização de uma atividade económica ou assuntos relativos ao Espaços Empresa para o Centro de Contacto da Empresa, mantendo o mesmo canal de entrada;
- i. Serviços de apoio à navegação do Portal do Cidadão, Mapa do Cidadão e Autenticação.Gov;
- j. Apoio na localização de um conteúdo disponível no Portal do Cidadão, Mapa do Cidadão e do Autenticação.Gov;
- k. Apoio no registo de autenticação de utilizadores no Portal do Cidadão, nomeadamente a criação, o acesso e quaisquer alterações posteriores de utilizadores registados;
- l. Apoio, em modo de navegação assistida, na realização dos serviços transacionais do Portal do Cidadão;
- m. Apoio a questões relacionadas com registo civil, notariado, identificação civil.

Estes temas devem ser considerados para referência podendo ser alterados sempre que a AMA assim o entenda considerando novas necessidades que possam surgir.

#### Cláusula 26.ª

##### **Especificidades do atendimento telefónico no Centro de Contacto para a área do Cidadão**

###### 1. Serviço de *call back* e *follow up*

- a. Resposta às chamadas não atendidas e registadas em *voice-mail*;



- b. Resposta, através de telefone, para prestação de informações obtidas em momento posterior ao atendimento.
2. Serviço de encaminhamento e tratamento das questões
- a. As questões colocadas pelo cidadão cuja resposta não esteja disponível nos guias de atendimento ou nos complementos de respostas, ou chamadas sobre processos, devem ser encaminhadas no mesmo dia do pedido de informação ou até um máximo de 8 horas após a receção do pedido por *e-mail*, para um endereço de correio eletrónico identificado pela AMA, registando-o como “2.ª Linha”;
  - b. A AMA, ou outra entidade identificada pela AMA envia resposta por *e-mail*, de modo a que este possa providenciar a resposta ao cidadão por telefone ou *e-mail*, conforme tenha sido sua opção, e encerrar o processo de atendimento.

#### **Cláusula 27.ª**

##### **Indicadores de estimativa de atendimento do Centro de Contacto para a área do Cidadão**

As estimativas de atendimento nos pontos abaixo devem ser consideradas apenas como meras referências, não devendo em qualquer momento ser consideradas como volumetrias de atendimento contratualizado.

- a. Estima-se a receção mensal de 30.000 chamadas;

#### **Cláusula 28.ª**

##### **Níveis de serviço de atendimento do Centro de Contacto para a área do Cidadão**

1. Uma das linhas telefónicas para a área do cidadão a identificar pela AMA no âmbito da operação de centro de contacto deve considerar os seguintes níveis de serviço:

Serviço de atendimento telefónico:

- a. Pelo menos 80% das chamadas encaminhadas para o operador, devem ser atendidas nos primeiros 30 segundos;
- b. Pelo menos 97% das chamadas encaminhadas para o operador, devem ser atendidas nos primeiros 60 segundos;
- c. O tempo médio de espera para atendimento da chamada pelo operador deve ser de 45 segundos;
- d. A taxa máxima de abandono de chamadas entradas em atendimento por operador é de 5%;
- e. A taxa de resolução do atendimento no 1.º contacto deve ser superior a 75%;
- f. O tempo máximo de resposta aos *voice-mails*, *call back* ou *follow up* deve verificar-se até às 12h do dia seguinte;
- g. A taxa de *up-time* da linha de atendimento deve ser no máximo de 99,98% ao ano;





- h. O tempo máximo de encaminhamento dos pedidos de informações para a 2.ª linha do CCC (AMA) deve ser de 8 horas úteis após a receção do pedido;
- i. O tempo máximo de reenvio de pedidos de informação para a 2.ª linha do CCC (AMA) deve ser de 8 horas úteis após o término do prazo de resposta definido.

Serviço de *call back* e *follow up*

- a. O *call back* e/ou *follow up* deve ser efetuado até um máximo de 12 horas úteis após a obtenção de resposta.

Correção de resposta

- a. A taxa máxima das chamadas consideradas “não conforme” deve ser 1%.

**Cláusula 29.ª**

**Recursos Humanos afectos ao Centro de Contacto para a área do do Cidadão**

1. É da responsabilidade do cocontratante garantir o recrutamento e seleção dos recursos humanos que vierem a ser necessários para a constituição da equipa de operadores e supervisores que asseguram a operacionalização e a gestão do CCC.
2. O co-contratante deve garantir a afetação do número de operadores, em regime de exclusividade ao CCC, de modo a assegurar os serviços identificados e garantir os respetivos níveis de serviço. A composição da equipa não poderá ser inferior a:
  - a. Pelo menos 4 postos de operador em regime de full-time exclusivo AMA, de acordo com o horário do Centro de Contacto;
  - b. 1 posto de supervisor em regime de meio tempo entre as 11h e as 16h, dias úteis;
  - c. Pelo menos 4 postos de operador *bilingue* (Português e Espanhol).
3. O cocontratante deve garantir um nível de rotação da equipa abaixo dos 5%.
4. O cocontratante assegura que a eventual rotatividade e/ou escalonamento de operadores não põe em causa a boa prestação de serviços, garantindo o preenchimento dos postos de trabalho dentro dos horários de atendimento anteriormente referidos.
9. Todos os operadores responsáveis pela resposta têm deter no mínimo o perfil abaixo indicado, cujos currículos serão entregues no início da execução da execução do contrato:
  - a. 12.º ano de escolaridade;
  - b. Experiência em produção/edição de conteúdos para plataformas *Web*;
  - c. Experiência na gestão de aplicações/plataformas *web*;
  - d. Conhecimentos da tecnologia *Sharepoint*;
  - e. Experiência em atendimento/apoio de 1.ª e 2.ª linha em centros de contacto;
  - f. Conhecimentos avançados de informática na ótica do utilizador;



- g. Conhecimentos de inserção/atualização de conteúdos em várias plataformas;
  - h. Conhecimentos de catálogo de serviços dos Espaços Cidadão e Espaços Empresa;
  - i. Conhecimentos avançados de modelos de funcionamento de centros de contacto;
  - j. Noções de atendimento ao público e de princípios da atividade administrativa;
  - k. Capacidade de comunicação e sentido crítico;
  - l. Capacidade de expressão escrita e oral;
  - m. Capacidade de integração e de trabalho em equipas multidisciplinares;
  - n. Capacidade de aprendizagem e abordagem a novos conceitos;
  - o. Conhecimentos comprovados nas áreas dos assuntos técnicos identificados na cláusula 25.ª;
  - p. Experiência comprovada de pelo menos seis meses em centros de contacto vocacionados para o atendimento a cidadãos, entidades públicas e empresários.
5. 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.
6. A substituição referida no número anterior deverá ocorrer da seguinte forma:
- a. O cocontratante deverá, em 5 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 5 dias úteis após a aceitação o recurso inicia a prestação do serviço.
7. 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.

### **Cláusula 30.ª**

#### **Formação para os Recursos Humanos afectos ao Centro de Contacto para a área do Cidadão**

1. O cocontratante garante a formação inicial e contínua dos operadores, necessária ao desempenho eficiente e eficaz das suas funções, assegurando designadamente as seguintes acções:
- a. Atendimento telefónico;
  - b. Qualidade no atendimento ao Público: pressupostos e procedimentos;
  - c. Gestão, tratamento e resolução de Reclamações;
  - d. Utilização das ferramentas de trabalho e sistemas de informação necessários ao desempenho das funções;

2. No âmbito formativo entendem-se como matérias complementares às específicas previstas na cláusula 25.ª nomeadamente as que se exemplificam de seguida:
  - a. Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento (SIGA);
  - b. Utilização da aplicação e *middleware* do Cartão de Cidadão;
  - c. Gestão de Conflitos;
  - d. As Lojas do Cidadão: Missão, Valores e Serviço ao Cidadão;
  - e. Introdução ao Código do Procedimento Administrativo: enquadramento e aplicação.
3. O cocontratante deve apresentar o plano de formação inicial e contínuo previsto para os operadores, detalhando as ações de formação, os respetivos conteúdos e a carga horária. O plano definitivo de formação será estabelecido após proposta do cocontratante e aprovação da AMA. Desse plano deverá constar:
  - a. Esquema de formação básica;
  - b. Formação complementar;
  - c. Número de participantes;
  - d. Programa e horário;
  - e. Currículo programático das ações de formação;
  - f. Meios necessários.
4. O cocontratante deve assegurar que cada sessão terá frequência e duração necessárias e suficientes para a correta e completa formação dos participantes, de acordo com os módulos, devendo ser prevista a existência de:
  - a. Documentação em papel adequada a cada módulo de formação (manual de formação);
  - b. Apresentações em *datashow* sobre as principais funcionalidades de cada módulo e outras informações relevantes;
  - c. Exercícios práticos de utilização do sistema percorrendo todas as funcionalidades do mesmo;
  - d. Meios de contacto com os formadores para resolução de questões que surjam após a formação;
  - e. Período de tempo para esclarecimento de dúvidas e de problemas mais frequentes com que os formandos se irão deparar;
  - f. Meios de avaliação quer dos formandos quer da ação de formação realizada.
5. O cocontratante deve garantir a realização de ações de formação não contempladas no plano formativo, mas que, no decurso da actividade do CC, se revelem necessárias à prestação de serviços ou *refresh* dos elementos da equipa, podendo as mesmas ser solicitadas pela AMA ou realizadas por iniciativa do cocontratante, sendo este último, em qualquer caso, responsável por todos os custos associados a essa formação.



### Cláusula 31.ª

#### **Instalações, equipamentos e sistemas de informação inerentes ao funcionamento do Centro de Contacto para a área do Cidadão**

1. A infraestrutura tecnológica que assegura o Centro de Atendimento ao Cidadão bem como as respetivas instalações onde o mesmo funciona podem ser asseguradas pela AMA ou pelo co-contratante o que apenas será definido em sede de execução contratual considerando que a AMA está a desenvolver e implementar a respetiva plataforma.
2. Enquanto a infraestrutura tecnológica da AMA que assegura o Centro de Atendimento não estiver operacional para todas as linhas do cidadão o cocontratante deve assegurar o atendimento telefónico, de características profissionais, dimensionada de forma a contemplar os requisitos funcionais e de desempenho, nomeadamente garantindo os níveis de serviço, constantes deste Caderno de Encargos, através de interface ou infra-estrutura tecnológica própria.
3. O co-contratante, deve assegurar o interface que faça a ligação com as plataformas da AMA (nomeadamente e a título de meramente exemplificativo):
  - a. *middleware* do Cartão de Cidadão;
  - b. sistema SIGA de gestão de filas de espera;
  - c. *backoffice* do serviço Certidões Online e de alteração de morada, acesso à RCC, entre outros).
4. O cocontratante deve assegurar que a infra-estrutura tecnológica de atendimento telefónico disponibiliza, nomeadamente, as seguintes funcionalidades:
  - a. Guias de voz – gravação e reprodução automática de guias de acolhimento, de mensagens em espera ou de esclarecimentos com conteúdos a seleccionar, com um modelo de IVR a apresentar e sujeito à validação prévia da AMA, bem como atualizações em função de evolução de serviços;
  - b. Gravação de chamadas atendidas e dos respetivos conteúdos;
  - c. Voice-mail para gravação de pedidos de informação, via telefónica, que não puderam ser atendidos, por serem efetuados fora do horário de funcionamento ou por excessivo tempo de espera (ocupação da linha);
  - d. *Silence listening* – audição em modo não perceptível para o operador e utente;
  - e. *Online listening* – intervenção e colaboração em chamada, com possibilidade de transferência (ou encaminhamento) do histórico de atendimento para outro operador;
  - f. *Alerting* – existência de sistema de envio/partilha de alertas entre linhas (1ª linha e 2ª linha/AMA), nomeadamente, para questões relacionadas com atendimento e base de





conhecimento.

5. A aplicação de gestão de conhecimento de suporte ao atendimento, deve permitir:
  - a. A gestão de grandes volumes de informação;
  - b. O acesso imediato a alertas, serviços mais procurados e novos serviços;
  - c. O registo de todos os dados (identificação do cidadão, assunto, tempo de atendimento, estado do atendimento, etc.);
  - d. A classificação da meta-informação de todos os conteúdos disponibilizados;
  - e. A disponibilização dos templates de suporte à atividade que se vierem a revelar necessários (como por exemplo, de resposta a e-mails);
  - f. A pesquisa da pergunta/resposta, através de mecanismos de pesquisa multicritério, intuitivos e rápidos;
  - g. O acesso à resposta através de inserção de palavras-chave combinadas que permitam fornecer uma resposta personalizada, rigorosa e objetiva ao cidadão;
  - h. A integração de novos dados de modo flexível e expedito, permitindo a alteração de informação de forma imediata e com disponibilização em real time para toda a equipa;
  - i. A extração de estatísticas de atendimento (por exemplo, parâmetros relativos aos níveis de serviço, indicadores de atendimento, etc.);
  - j. Deve ser assegurado o *software* de *interface (middleware)* que faça a ligação entre as plataformas de dados da AMA e a solução tecnológica que serve os operadores do CCC;
  - k. O cocontratante deve garantir seguranças (*back-ups*) e planos de contingência do sistema, em particular quanto a energia, equipamento, rede telefónica e base de dados;
  - l. O cocontratante deve assegurar um canal de comunicação de dados, com tecnologia e largura de banda apropriadas, de forma a aceder aos sistemas de informação da AMA localizados no seu *Data Center*, nomeadamente e a título exemplificativo, assegurar o estabelecimento de ligação VPN IPSEC/SSL entre cocontratante e a AMA;
  - m. No prazo de 3 dias úteis antes do início do atendimento, o cocontratante deverá apresentar à AMA a descrição e funcionamento das infraestruturas tecnológicas, do apoio ao atendimento e funcionalidades dos *set ups* utilizados.

### **Cláusula 32.<sup>a</sup>**

#### **Processo de suporte à atividade e gestão de conhecimento do Centro de Contacto para a área do Cidadão**

1. Processos de suporte à atividade:
  - a. É da responsabilidade do cocontratante definir os processos e procedimentos de suporte à



atividade e gestão do CCC, devendo apresentar uma descrição detalhada dos mesmos;

- b. O manual global de procedimentos de funcionamento e gestão do CCC é entregue à AMA até 5 dias úteis antes da data de início de funcionamento do CCC;
  - c. O cocontratante deve disponibilizar à AMA todos os manuais de utilizador de suporte às aplicações utilizadas, por exemplo, base de dados de suporte a respostas, acesso a aplicação de *alerting*, etc;
  - d. Qualquer alteração aos processos/procedimentos de funcionamento e gestão do CCC deverão ser comunicados à AMA por escrito no prazo máximo de uma semana. É da responsabilidade da AMA a definição dos processos de suporte à atividade objeto desta prestação de serviços;
  - e. Qualquer alteração aos processos de operacionalização das atividades objeto desta prestação de serviços serão comunicados pela AMA ao cocontratante.
2. Gestão de conhecimento:
- a. Compete ao cocontratante assegurar a adaptação dos conteúdos das perguntas/respostas já existentes ao formato adequado à sua disponibilização na aplicação de suporte ao atendimento, devendo apresentar a metodologia a utilizar para o efeito;
  - b. A estrutura das respostas deve assegurar a ligação com conteúdos e serviços disponibilizados no Portal do Cidadão, Mapa do Cidadão, Autenticação.Gov e outras que a AMA vier a considerar para evitar a duplicação de conteúdos descritivos existentes neste Portal, de modo a salvaguardar a atualidade da informação constante na aplicação;
  - c. A atualização do conteúdo das perguntas/respostas existentes ou a criação de novos conteúdos na aplicação é da competência do cocontratante, sendo realizada diretamente na aplicação de suporte ao atendimento após validação da AMA, devendo para o efeito ser facultado à AMA o acesso ao respetivo *backoffice* e *frontoffice* da aplicação e assegurada a respetiva formação;
  - d. Sempre que o cocontratante identifique conteúdos de perguntas/respostas não conformes ou verifique a necessidade de atualizar ou criar um novo conteúdo deste tipo, deve comunicar de imediato, através de *e-mail*, esse facto à AMA;
  - e. A AMA diligenciará a disponibilização dessa informação de suporte ao atendimento no prazo máximo de 48 horas. O Cocontratante diligenciará o carregamento na aplicação de suporte ao atendimento no prazo máximo de 24 horas;
  - f. Na ausência de resposta por parte da AMA, por um período superior a 48 horas, o Cocontratante reenvia o pedido de informação, identificando-o como “Urgente” e registando este tipo de ocorrências;





- g. Toda a gestão de conhecimento gerada, bem como a informação constante dos sistemas de informação da AMA, que venha a ser disponibilizada, independentemente do meio de acesso, são de sua propriedade exclusiva, não podendo ser utilizadas pelo Cocontratante sem prévia autorização escrita da AMA;
- h. O cocontratante fica obrigado a disponibilizar à AMA, em qualquer momento, a informação registada na aplicação de suporte ao atendimento (registos de atendimento, perguntas/respostas, procedimentos, alertas, etc.) em XML e XLS, em formato a acordar;
- i. Sempre que aplicável, com vista à prestação de informação sobre processos, será disponibilizado o acesso, apenas em modo de consulta, a sistemas de informação da AMA.

### **Cláusula 33.<sup>a</sup>**

#### **Monitorização do atendimento do Centro de Contacto para a área do Cidadão**

1. Toda a actividade do CCC deve ser monitorizada com periodicidade diária, mensal e semestral, de modo a identificar de imediato as respetivas ações corretivas e de melhoria dos serviços prestados;
2. O interface e a infraestrutura tecnológica do cocontratante:
  - a. Deverá facultar à AMA perfis de supervisão da operação em tempo real, para que seja efetuado uma permanente monitorização dos níveis de atendimento;
  - b. Deverá igualmente facultar à AMA acessos para monitorização das chamadas e outras formas de atendimento multicanal, para controlo da qualidade de atendimento efetuado;
  - c. A informação sobre a atividade diária do CCC é apresentada em forma de relatório, em formato a acordar, em termos de estrutura, conteúdo, indicadores e métricas, que contenha, nomeadamente, os seguintes dados:
    - i. Número de chamadas com a linha aberta e fechada;
    - ii. Número de chamadas atendidas, perdidas e satisfeitas em 1.º e 2.º nível de atendimento;
    - iii. Número de chamadas atendidas, perdidas e satisfeitas em 1.º e 2.º nível de atendimento, por intervalo horário;
    - iv. Número de chamadas recebidas, atendidas, perdidas e satisfeitas em 1.º e 2.º nível de atendimento, por origem da chamada;
    - v. Número de chamadas atendidas e satisfeitas em 1.º e 2.º nível de atendimento, por assunto;
    - vi. Número de chamadas atendidas e não satisfeitas em 1.º e 2.º nível de atendimento, por assunto;
    - vii. Número de chamadas recebidas e satisfeitas, por assunto, no IVR;





- viii. Número de chamadas recebidas e respondidas através do sistema de *Voice-mail*;
  - ix. Número de encaminhamentos de pedidos de informação para a 2.ª linha AMA que não obtiveram resposta no prazo definido;
  - x. Número de mensagens de correio electrónico respondidas por assunto;
  - xi. Número de mensagens de correio electrónico reencaminhadas por assunto.
3. Relatório de monitorização e apresentação de indicadores relativos a todos os níveis de serviço:
- a. Este relatório, a partir do segundo mês, deve apresentar uma análise comparada dos indicadores monitorizados e também valores acumulados;
  - b. No prazo de 3 dias úteis antes do início do atendimento o cocontratante deverá apresentar à AMA um modelo de relatório exemplificativo para aprovação;
  - c. O modelo de relatório deve ser aprovado pela AMA e pode ser alvo de atualizações na sua estrutura e conteúdos em função das necessidades de tratamento estatístico e da evolução dos serviços.

#### **Cláusula 34.ª**

##### **Tratamento de reclamações do Centro de Contacto para a área do Cidadão**

1. Todas as reclamações, sugestões e elogios recebidos no CCC deverão ser processados de forma transparente e seguir as orientações técnicas definidas pela AMA para o efeito.
2. A informação sobre as reclamações, sugestões e elogios é apresentada em forma de relatório, em formato a acordar, e no qual deve constar, pelo menos, os seguintes dados:
  - a. Número das reclamações, sugestões e elogios recebidos;
  - b. Número das reclamações, sugestões e elogios recebidos por assunto;
  - c. Natureza das reclamações, sugestões e elogios recebidos e a forma como foram respondidos/resolvidos;
  - d. Este relatório, a partir do segundo mês, deve apresentar uma análise comparada dos indicadores monitorizados e também valores acumulados;
  - e. No prazo de 3 dias úteis antes do início do atendimento o cocontratante deverá apresentar à AMA um modelo de relatório exemplificativo para aprovação;
  - f. Controlo da qualidade do serviço.
3. O cocontratante deverá proceder, com regularidade, ao controlo de qualidade do serviço prestado através de:
  - a. Audição mensal, por amostragem, das chamadas atendidas, no sentido de verificar a correção da resposta dada;
  - b. Auditorias internas trimestrais aos processos de atendimento.



4. Aplicação de um questionário de satisfação do serviço, com data a definir em sede de projeto.
5. O resultado destes métodos de controlo da qualidade é apresentado em forma de relatório, em formato a acordar, que deve também incluir a descrição das respetivas ações corretivas/melhoria ou propostas de melhorias e acompanhamento de cópia das chamadas auditadas, em suporte digital a definir.
6. Mensalmente, ou sempre que a situação o justifique, serão realizadas reuniões entre a AMA e o Cocontratante, com vista à análise do funcionamento do serviço e discussão de assuntos pendentes.
7. A AMA reserva-se o direito de controlar diretamente a qualidade dos serviços prestados, devendo o cocontratante disponibilizar os meios necessários para a realização do referido controle, nomeadamente, para a audição de chamadas atendidas.

#### **Cláusula 35.ª**

#### **Modo de execução da prestação de serviços para Centro de Contacto para as áreas do Cidadão, Espaços Cidadão, Espaços Empresa e SAMA**

1. Para assegurar o conjunto de tarefas estipuladas na cláusula de caracterização dos serviços a prestar, consideram-se as seguintes necessidades de recursos humanos:
  - a. Pelo menos 8 operadores /dia e 0,5 supervisor/dia para CCC, distribuídos da seguinte forma:
    - i. Pelo menos 4 operadores/dia para atendimento de linha telefónica destinada a cidadãos residentes em território nacional;
    - ii. 0,5 Supervisor/dia para atendimento de linha telefónica destinada a cidadãos residentes em território nacional;
    - iii. Pelo menos 4 operadores bilingue (português e espanhol) para atendimento telefónico e por email na linha destinada a cidadãos residentes no estrangeiro.
  - b. Pelo menos 6 recursos operadores/dia para CCEC;
  - c. Pelo menos 3 recurso operadores/dia para o CCE;
  - d. Pelo menos 1 recurso operadores/dia para o CCSAMA.
2. Para o acompanhamento da execução do contrato, o cocontratante fica obrigado a manter, com uma periodicidade mensal e/ou sempre que solicitado pela AMA, reuniões de coordenação com os representantes da AMA, das quais deve lavrar ata a aprovar pela AMA e a assinar por todos os intervenientes na reunião.
3. As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocatória por escrito (incluindo meios eletrónicos), com a antecedência mínima de 48 horas, por parte do cocontratante, o qual deve elaborar a agenda prévia para cada reunião e enviá-la como parte da convocatória.



4. Para o acompanhamento da execução do contrato, o cocontratante fica obrigado a entregar à AMA, mensalmente, um relatório detalhado do número de horas consumido, bem com as atividades nas quais foram utilizadas essas mesmas horas.
5. Todos os relatórios, registos, comunicações, actas e demais documentos elaborados pelo cocontratante devem ser integralmente redigidos em português.





## ANEXO 1

Ao abrigo do n.º1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º43/2012, de 23 de Fevereiro, a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) “ (...) tem por missão identificar, desenvolver e avaliar programas, projetos e ações de modernização e de simplificação administrativa e regulatória e promover, coordenar, gerir e avaliar o sistema de distribuição de serviços públicos, no quadro das políticas definidas pelo Governo”.

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 artigo 3.º n.º2 alínea b) do Decreto-Lei n.º43/2012, de 23 de Fevereiro.

Neste âmbito, a AMA, para além das Lojas do Cidadão (LC), dos Espaços Empresa (EE), dos Espaços do Cidadão (EC), do Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA), da gestão do Portal do Cidadão (PC) e Mapa do Cidadão (MC), é também responsável pela gestão e operacionalização do Centro de Contacto para a área do Cidadão (CCC), da Empresa (CCE), dos Espaços do Cidadão (CCEC) e do SAMA (CCSAMA).

Para efeitos do presente procedimento:

Os EC, nos termos do n.º 1 do artigo 8.º do decreto-lei n.º74/2014, de 13 de maio, “constituem -se em Rede, cuja coordenação e gestão global compete à AMA, I. P..”

“Para suprir as dificuldades no acesso direto pelos cidadãos aos serviços públicos prestados através do recurso aos meios digitais, é promovido o acesso a esses serviços através do atendimento digital assistido nos Espaços do Cidadão” – cf. artigo 5.º n.º1 do decreto-lei n.º74/2014, de 13 de maio, que consistem em instrumentos de inclusão social e coesão territorial no quadro da política de Digitalização por Regra dos serviços públicos.

Através de uma malha fina de serviços de atendimento presencial disseminada pelo território nacional, todos os cidadãos e agentes económicos, incluindo os info-excluídos ou os residentes em territórios de baixa densidade populacional, poderão ter acesso aos benefícios dos serviços digitalizados do Estado Português.

A rede dos EE, consiste num conjunto de balcões de atendimento integrado destinados aos agentes económicos que desejem realizar serviços e/ou obter informações inerentes ao exercício de uma atividade económica e ao ciclo de vida da empresa. Para suportar a atividade destes espaços existe um centro de contacto, designado correntemente por CCE, que disponibiliza o apoio funcional e tecnológico.





O SAMA, visa apoiar as operações que contribuam para a prossecução dos objetivos temáticos e prioridades de investimento, nomeadamente operações de modernização e capacitação da administração pública (operações pré-formatadas e operações de regime geral).

Neste âmbito, e tendo em conta o contrato de delegações de competências existente, compete à AMA, I.P.:

- a. Proceder à análise, acompanhamento e verificação técnica das operações;
- b. Assegurar, em articulação com a Autoridade de Gestão do POFC, a programação e o cumprimento dos respetivos planos anuais de concursos para a apresentação das candidaturas.

