



**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO *CONTACT CENTER* PARA  
O INSTITUTO DE SEGURANÇA SOCIAL DA MADEIRA, IP-RAM**

**PROCESSO N.º – NPD 2623000030**

**PROGRAMA DO PROCEDIMENTO**

## PROGRAMA DO PROCEDIMENTO

### Artigo 1.º

#### Objeto do concurso

1 – O presente procedimento pré-contratual de concurso público, com publicidade internacional, tem por objeto principal a aquisição de serviços para a implementação da solução *Contact Center* para o Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM, enquadrado no CPV 79510000-2 “Serviços de atendimento de telefones”, nos termos e condições do caderno de encargos e respetivo anexo, do qual é parte integrante.

2 – O presente procedimento foi precedido de autorização prévia da despesa e dos respetivos encargos plurianuais, conforme despacho proferido por Sua Excelência o Secretário Regional das Finanças, comunicado através do ofício n.º SRF/2587/2023, de 2023/02/20, e pela Portaria n.º 95/2023, de 23 de fevereiro, publicada no *JORAM*, I Série, n.º 37, da mesma data.

3 – O presente procedimento é realizado em estrito cumprimento com o Código dos Contratos Públicos, doravante designado por CCP, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, e de acordo com o Decreto Legislativo Regional n.º 34/2008/M de 14 de agosto, nas suas atuais redações.

### Artigo 2.º

#### Entidade adjudicante

A entidade adjudicante é o Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), com sede à rua Elias Garcia, n.º 14, 9054-503 Funchal, pessoa coletiva n.º 510474314, com o número de telefone 291205100 e de telefax 291205196 e com o endereço eletrónico [ISSMadeira@seg-social.pt](mailto:ISSMadeira@seg-social.pt), e a plataforma eletrónica de contratação pública acinGov [www.acingov.pt](http://www.acingov.pt).

### Artigo 3.º

#### Decisão de contratar

A decisão de contratar foi tomada em 16/03/2023 por despacho de Sua Excelência a Secretária Regional de Inclusão Social e Cidadania, no uso de competência própria estabelecida na alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º do Decreto Legislativo Regional n.º 26/2022/M, de 29 de dezembro, e nos termos das disposições conjugadas dos artigos 36.º e 38.º, ambos do Código de Contratos Públicos (CCP).

### Artigo 4.º

#### Peças do procedimento

1 – As peças do procedimento são: o anúncio, o programa do procedimento e o caderno de encargos.

2 – As peças do procedimento serão integralmente disponibilizadas na plataforma eletrónica de contratação pública acinGov acessível através do sítio eletrónico [www.acingov.pt](http://www.acingov.pt), disponibilizado pela empresa Acin Icloud Solutions, desde o dia da publicação do anúncio no *Jornal Oficial da União Europeia*.

3 – O acesso à referida plataforma eletrónica é gratuito e permite efetuar a consulta, o *download* das peças do presente procedimento, bem como apresentar a proposta, devendo para o efeito o interessado possuir um pacote de selos temporais e certificado de assinatura eletrónica qualificada.

### Artigo 5.º

#### Forma jurídica dos concorrentes

1 – Podem apresentar proposta as entidades, pessoas singulares ou coletivas, que não se encontrem, fáctica e concetualmente, em alguma das situações previstas no artigo 55.º do CCP e no artigo 5.º do Decreto Legislativo Regional n.º 34/2008/M, de 14 de agosto, nas suas atuais redações.

2 – Os concorrentes devem indicar, de modo expresso e inequívoco, qual a forma jurídica com que se apresentam a concurso.

3 – Os membros do agrupamento concorrente não podem ser concorrentes no mesmo procedimento, nem integrar outro agrupamento concorrente.

4 – Podem ser concorrentes agrupamentos de pessoas singulares ou coletivas, sem que entre elas exista qualquer modalidade jurídica de associação, nos termos do disposto no artigo 54.º do CCP.

5 – Todos os membros do agrupamento concorrente estão sujeitos ao disposto no n.º 1 do presente artigo e deverão respeitar integralmente e sem reservas cognitivas ou outras.

6 – Todos os membros do agrupamento concorrente são solidariamente responsáveis perante a entidade adjudicante pela manutenção da proposta.

7 – Em caso de adjudicação, todos os membros do agrupamento concorrente, e apenas estes, devem associar-se, antes da celebração do contrato, na modalidade jurídica de agrupamento complementar de empresa (ACE) ou consórcio externo, um e outro sempre no regime da responsabilidade passiva, nos termos da legislação em vigor, com o propósito de satisfazer integralmente todas as prestações, obrigações e garantias que irão surgir na sequência da adjudicação.

#### Artigo 6.º

##### **Critério de adjudicação**

1 – A adjudicação será feita de acordo com o critério da proposta economicamente mais vantajosa, na modalidade multifator, densificado por um conjunto fatores e subfactores, correspondentes a diversos aspetos da execução do contrato a celebrar, nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 74.º do CCP, sendo as propostas ordenadas por ordem decrescente, em função do valor obtido pela aplicação da seguinte fórmula:

$$AF = (MTP \times 80\%) + (PTP \times 20\%)$$

sendo:

AF = Avaliação Final, obtida por cada uma das Propostas concorrentes

MTP = Pontuação total obtida pela proposta concorrente no fator “Mérito Técnico da Proposta”

PTP = Pontuação obtida pela proposta concorrente no fator “Preço Total Proposto”,

e cuja aplicação será operacionalizada de acordo com o “**Modelo de avaliação das propostas**” constante do **Anexo III** ao presente Programa do Concurso e que dele faz parte integrante.

2 – Em caso de empate na avaliação das propostas, é adjudicada a proposta selecionada na sequência de sorteio, nos termos que se seguem:

- i) A data e hora do ato público do sorteio das propostas, é comunicada a todos os concorrentes por escrito com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias;
- ii) Ao ato público do sorteio, pode assistir qualquer interessado, apenas podendo nele intervir os concorrentes e seus representantes, devidamente credenciados;
- iii) O júri escreve o nome de cada concorrente cuja proposta tenha ficado empatada num papel, que é dobrado e inserido num saco opaco;
- iv) Depois de devidamente misturados, o júri retira o papel com o nome do concorrente sorteado, que fica ordenado em primeiro lugar para efeitos de adjudicação, e os demais concorrentes ordenados sucessivamente pela respetiva ordem.

#### Artigo 7.º

##### **Júri**

1 - O presente procedimento é conduzido por um júri, designado pelo órgão competente para a decisão de contratar, composto por 3 (três) membros efetivos e por 2 (dois) membros suplentes.

2 - O júri tomará e seguirá por referente concetual o disposto nos artigos 67.º a 69.º do CCP, e será responsável pela prestação de esclarecimentos necessários à boa interpretação, leitura e compreensão das peças do procedimento, avaliação das propostas, realização de audiência prévia dos interessados, elaboração dos respetivos relatórios de análise das propostas.

## Artigo 8.º

### Competência para prestar esclarecimentos

- 1 – A entidade competente pela prestação de esclarecimentos necessários à boa interpretação, leitura e compreensão das peças do procedimento é o júri do procedimento, a quem deverão ser dirigidos os respetivos pedidos, por escrito, através da plataforma eletrónica de contratação acinGov.
- 2 – Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 50.º do CCP, os pedidos de esclarecimento devem ser solicitados no primeiro terço do prazo fixado para apresentação de propostas.
- 3 – Os esclarecimentos serão prestados, pelo júri, até ao segundo terço do prazo fixado para apresentação das propostas, através da plataforma eletrónica de contratação acinGov.
- 4 – O órgão competente para a decisão de contratar ou o órgão para o efeito designado pode proceder à retificação oficiosa dos erros e omissões das peças do procedimento, bem como prestar esclarecimentos, no mesmo prazo fixado no número anterior, ou até ao final do prazo de entrega de propostas.
- 5 – Nos casos em que as retificações ou os esclarecimentos sejam comunicados para além do prazo previsto para o efeito, o prazo de apresentação das propostas deverá ser prorrogado, no mínimo, por período equivalente ao atraso verificado.
- 6 – Sempre que as retificações referidas no presente artigo, independentemente do momento da sua comunicação, implicarem alterações fundamentais às peças do procedimento, o prazo fixado para a apresentação de propostas deverá ser prorrogado, no mínimo, por período equivalente ao tempo decorrido desde o início daquele prazo até à comunicação das retificações ou esclarecimentos.
- 7 – Os esclarecimentos e as retificações referidos no presente artigo fazem parte integrante das peças do procedimento a que respeitam, e prevalecem sobre estas em caso de divergência.

## Artigo 9.º

### Proposta

- 1 – A proposta é a declaração pela qual o concorrente manifesta à entidade adjudicante a sua vontade de contratar e o modo pelo qual se dispõe a fazê-lo.
- 2 – A proposta deverá ser constituída pelos seguintes elementos:
  - a) Documento Europeu Único de Contratação Pública (DEUCP), aprovado pelo Regulamento de Execução (EU) 2016/7 da Comissão, de 5 de janeiro de 2016, elaborado em conformidade com o modelo e instruções constantes do site <http://www.base.gov.pt/deucp/filter?lang=pt>;
  - b) Documento que contenha o preço total (pela duração total do contrato) e os preços unitários (fee mensal por assistente e por supervisor) propostos, aos quais acresce o Imposto Sobre o Valor Acrescentado (IVA), se este for legalmente devido, e de acordo com o qual o concorrente se dispõe a contratar;
  - c) Documento que contenha a descrição técnica dos serviços propostos e das condições em que se procederá à sua execução, incluindo o modo como irá desenvolver o processo de recrutamento, seleção, formação e contratação dos recursos humanos necessários à implementação da solução *Contact Center*;
  - d) Quaisquer outros documentos que o concorrente considere essenciais à análise/avaliação da proposta, nos termos do Anexo I ao Caderno de Encargos e do Anexo III ao presente Programa.
- 3 – Todos os documentos que constituem a proposta indicados no número anterior devem ser assinados eletronicamente, através de certificado qualificado, pelo concorrente ou por representante que tenha poderes para o obrigar, nos termos do n.º 2 do artigo 11.º do presente programa do procedimento.
- 4 – No caso de agrupamento de concorrentes, todos os documentos que constituem a proposta indicados no n.º 2 do presente artigo, devem ser assinados eletronicamente, através de certificado qualificado, pelo representante comum dos membros que o integram, caso em que devem ser juntos os instrumentos de mandato emitidos por cada um dos seus membros ou, não existindo representante comum, devem ser assinados por todos os seus membros ou respetivos representantes, nos termos do n.º 2 do artigo 11.º deste programa do procedimento.
- 5 – Os documentos que constituem a proposta são obrigatoriamente redigidos em língua portuguesa.

#### Artigo 10.º

##### **Propostas variantes**

Cada concorrente só pode apresentar uma única proposta, não sendo admissível a apresentação de propostas variantes.

#### Artigo 11.º

##### **Modo de apresentação das propostas e dos documentos**

1 – A proposta e os documentos que a constituem são apresentados diretamente na plataforma eletrónica de contratação pública acinGov.

2 – Os concorrentes deverão assinar eletronicamente a proposta e cada um dos documentos que lhe associarem, de acordo com a Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto.

#### Artigo 12.º

##### **Prazo para apresentação das propostas**

As propostas devem ser apresentadas até às 23h59 do 30.º (trigésimo) dia a contar da data de envio do anúncio para o Serviço das Publicações da União Europeia.

#### Artigo 13.º

##### **Prazo de manutenção das propostas**

Os concorrentes são obrigados a manter as suas propostas durante um prazo de 120 (cento e vinte) dias, contando-se da data do termo do prazo fixado para apresentação de propostas.

#### Artigo 14.º

##### **Lista dos concorrentes e consulta das propostas**

1 – O júri, no dia imediato ao termo do prazo fixado para a apresentação das propostas, procede à publicitação da lista de concorrentes, através da plataforma acinGov.

2 – Mediante a atribuição de um *login* e de uma palavra-passe aos concorrentes incluídos na lista é facultada a consulta, diretamente na plataforma eletrónica referida no número anterior, de todas as propostas apresentadas.

3 – O interessado que não tenha sido incluído na lista dos concorrentes pode reclamar desse facto, no prazo de 3 (três) dias contados da publicitação da lista, devendo para o efeito apresentar comprovativo da tempestiva apresentação da sua proposta.

4 – Caso a reclamação prevista no número anterior seja deferida, mas não se encontre a proposta do reclamante, o júri fixa-lhe um novo prazo para a apresentar, sendo aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto nos n.ºs 1 e 2 do presente artigo.

#### Artigo 15.º

##### **Dever de adjudicação**

1 – Sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 17.º do presente programa do procedimento, o órgão competente para a decisão de contratar deve tomar a decisão de adjudicação e notificá-la aos concorrentes até ao termo do prazo da obrigação de manutenção das propostas.

2 – Por motivo devidamente justificado, a decisão de adjudicação pode ser tomada e notificada aos concorrentes após o termo do prazo referido no número anterior, sem prejuízo do direito de recusa da adjudicação pelo concorrente cuja proposta foi a escolhida.

3 – Quando a decisão de adjudicação seja tomada e notificada aos concorrentes após o termo do prazo referido no n.º 1, a entidade adjudicante deve indemnizar o concorrente que recuse a adjudicação pelos encargos em que comprovadamente incorreu com a elaboração da respetiva proposta.

#### Artigo 16.º

##### **Notificação da decisão de adjudicação**

- 1 – A decisão de adjudicação é notificada, em simultâneo, a todos os concorrentes.
- 2 – O adjudicatário é notificado para:
  - a) Apresentar os documentos de habilitação exigidos nos termos do disposto no artigo 19.º do presente programa do procedimento;
  - b) Prestar caução, nos termos do artigo 27.º do presente programa do procedimento;
  - c) Confirmar no prazo para o efeito fixado, se for o caso, os compromissos assumidos por terceiras entidades relativos a atributos ou a termos ou condições da proposta adjudicada;
  - d) Se pronunciar sobre a minuta de contrato;
  - e) Confirmar no prazo para o efeito fixado, se for o caso, a constituição da sociedade comercial, de acordo com os requisitos fixados nas peças do procedimento e os termos da proposta adjudicada.
- 3 – As notificações referidas nos números anteriores devem ser acompanhadas do relatório final de análise das propostas.

#### Artigo 17.º

##### **Causas de não adjudicação**

- 1 – Não há lugar a adjudicação quando:
  - a) Nenhum concorrente haja apresentado proposta;
  - b) Todas as propostas tenham sido excluídas;
  - c) Por circunstâncias imprevistas, seja necessário alterar aspetos fundamentais das peças do procedimento;
  - d) Circunstâncias supervenientes relativas aos pressupostos da decisão de contratar o justifiquem.
- 2 – A decisão de não adjudicação, bem como os respetivos fundamentos, deve ser notificada a todos os concorrentes.
- 3 – No caso da alínea c) do n.º 1, é obrigatório dar início a um novo procedimento no prazo máximo de 6 (seis) meses a contar da data da notificação da decisão de não adjudicação.
- 4 – Quando o órgão competente para a decisão de contratar decida não adjudicar com fundamento no disposto nas alíneas c) e d) do n.º 1, a entidade adjudicante deve indemnizar os concorrentes, cujas propostas não tenham sido excluídas, pelos encargos em que comprovadamente incorreram com a elaboração das respetivas propostas.

#### Artigo 18.º

##### **Revogação da decisão de contratar**

A decisão de não adjudicação prevista no artigo anterior determina a revogação da decisão de contratar.

#### Artigo 19.º

##### **Documentos de habilitação**

- 1 – O adjudicatário deve apresentar, no prazo de 10 (dez) dias, contados da notificação da decisão de adjudicar, os seguintes documentos de habilitação:
  - a) Declaração a que se refere a alínea a) do n.º 1 do artigo 81.º do CCP e o n.º 1 do artigo 7.º do Decreto Legislativo Regional n.º 34/2008/M, de 14 de agosto, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto Legislativo Regional n.º 6/2018/M, de 15 de março, conforme Anexo I ao presente programa;
  - b) Cópia da certidão da Conservatória do Registo Comercial da empresa;
  - c) Cópia do certificado de inscrição no Registo Nacional de Pessoas Coletivas, com todas as inscrições em vigor e que revele a titularidade das habilitações adequadas e necessárias à execução das prestações objeto do contrato a celebrar, exceto, tratando-se de concorrente português sujeito a registo comercial, caso em que este documento será dispensado por a certidão prevista na alínea b) fazer prova suficiente da inscrição no aludido registo;
  - d) Os seguintes documentos comprovativos de que não se encontra nas situações previstas nas alíneas b), d), e) e h) do n.º 1 do artigo 55.º do CCP:
    - i. Certificado do registo criminal da pessoa coletiva e do(s) titular(es) dos respetivos órgãos de administração ou gerência que se encontre(m) em efetividade de funções;
    - ii. Certidão comprovativa ou meio de prova de que se encontra com a situação regularizada, relativamente a dívidas por contribuições para a segurança social em Portugal;

- iii. Certidão comprovativa ou meio de prova de que se encontra com a situação regularizada relativamente a dívidas por impostos ao Estado Português ou no Estado de que sejam nacionais onde se situe o seu estabelecimento principal.
- e) Documentos que comprovem o cumprimento das obrigações relativas a rendimentos gerados no território da Região Autónoma da Madeira, nos termos do n.º 2 do artigo 7.º do Decreto Legislativo Regional n.º 34/2008/M, de 14 de agosto, na sua atual redação, nomeadamente:
- i. Última declaração de rendimentos (modelo 3 ou modelo 22, este último acompanhado do Anexo C, caso o adjudicatário tenha exercido nesse período atividade na Região Autónoma da Madeira);
  - ii. Última declaração de rendimentos e retenções de residentes (modelo 10) e DMR;
  - iii. Anexo Q da última informação empresarial simplificada (IES);
  - iv. Anexo R da última declaração periódica do IVA.
- f) Documento comprovativo do registo central do beneficiário efetivo, nos termos do disposto no artigo 36.º do Anexo à Lei n.º 89/2017, de 21 de agosto;
- h) Outros documentos de habilitação específicos, legalmente exigidos para a prestação de serviços em apreço.
- 2 – O adjudicatário que não esteja legalmente obrigado ao cumprimento das obrigações declarativas relativas a rendimentos gerados no território da Região Autónoma da Madeira deve apresentar declaração sob compromisso de honra, subscrita por quem o obriga, referindo expressamente essa situação.
- 3 – O adjudicatário pode, em substituição da reprodução dos documentos referidos nos números anteriores, indicar o sítio da Internet onde aqueles podem ser consultados, bem como a informação necessária a essa consulta, desde que os referidos sítio e documentos dele constantes estejam redigidos em língua portuguesa.
- 4 – Para efeitos da consulta prevista no número anterior, o adjudicatário deve prestar consentimento, nos termos da lei, para a consulta da informação relativa a qualquer um dos documentos.
- 5 – O adjudicatário deve no prazo de 3 (três) dias, contados a partir da data de notificação da entidade adjudicante, proceder à supressão de irregularidades detetadas nos documentos de habilitação apresentados que possam levar à caducidade da adjudicação.

#### Artigo 20.º

##### **Redução do contrato a escrito**

- 1 – O contrato deve ser reduzido a escrito através da elaboração de um clausulado em suporte informático com a aposição de assinaturas eletrónicas.
- 2 – A respetiva minuta é aprovada pelo órgão competente para a decisão de contratar.

#### Artigo 21.º

##### **Ajustamentos ao conteúdo do contrato**

- 1 – O órgão competente para a decisão de contratar pode propor ajustamentos ao conteúdo do contrato a celebrar, desde que estes resultem de exigências de interesse público e, tratando-se de procedimento em que se tenha analisado e avaliado mais de uma proposta, seja objetivamente demonstrável que a respetiva ordenação não seria alterada se os ajustamentos propostos tivessem sido refletidos em qualquer das propostas.
- 2 – Os ajustamentos referidos no número anterior não podem implicar, em caso algum:
  - a) A violação dos parâmetros base fixados no caderno de encargos nem a dos aspetos da execução do contrato a celebrar por aquele não submetidos à concorrência;
  - b) A inclusão de soluções contidas em proposta apresentada por outro concorrente.

#### Artigo 22.º

##### **Notificação da minuta do contrato**

- 1 – Depois de aprovada a minuta do contrato a celebrar, o órgão competente para a decisão de contratar notifica-a ao adjudicatário, assinalando expressamente os ajustamentos propostos nos termos do disposto no artigo anterior.



2 – A minuta do contrato a celebrar deve ser notificada ao adjudicatário em simultâneo com a decisão de adjudicação, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 15.º do presente programa do procedimento.

#### Artigo 23.º

##### **Aceitação da minuta do contrato**

A minuta do contrato a celebrar e os ajustamentos propostos consideram-se aceites pelo adjudicatário quando haja aceitação expressa ou quando não haja reclamação nos 5 (cinco) dias subsequentes à respetiva notificação.

#### Artigo 24.º

##### **Reclamações da minuta do contrato**

1 – As reclamações da minuta do contrato a celebrar só podem ter por fundamento a previsão de obrigações que contrariem ou que não constem dos documentos que integram o contrato nos termos do disposto nos n.ºs 2 e 5 do artigo 96.º do CCP ou, ainda, a recusa dos ajustamentos propostos.

2 – No prazo de 10 (dez) dias a contar da receção da reclamação, o órgão que aprovou a minuta do contrato notifica o adjudicatário da sua decisão, equivalendo o silêncio à rejeição da reclamação.

3 – Os ajustamentos propostos que tenham sido recusados pelo adjudicatário não fazem parte integrante do contrato.

#### Artigo 25.º

##### **Outorga do contrato**

1 – A outorga do contrato deve ter lugar no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da aceitação da minuta ou da decisão sobre a reclamação, mas nunca antes de:

- a) Decorridos 10 dias contados da data da notificação da decisão de adjudicação a todos os concorrentes;
- b) Apresentados todos os documentos de habilitação exigidos;
- c) Comprovada a prestação da caução, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 90.º do CCP e do artigo 27.º do presente programa do procedimento;
- d) Confirmados os compromissos referidos na alínea c) do n.º 2 do artigo 16.º do presente programa do procedimento.

2 – Sem prejuízo do disposto no número anterior, no caso de assinatura por meios eletrónicos, o prazo para a outorga e remessa do contrato não pode ser inferior a 3 (três) dias.

#### Artigo 26.º

##### **Prevalência**

Nos termos do n.º 4 do artigo 40.º do CCP, as normas do presente programa do procedimento prevalecem sobre as indicações do anúncio em caso de divergência e, nos termos do artigo 51.º do mesmo Código, as normas constantes do CCP prevalecem sobre quaisquer disposições das peças do procedimento com elas desconformes.

#### Artigo 27.º

##### **Caução**

1 – Para garantir a celebração do contrato, bem como o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais, o adjudicatário terá que prestar uma caução no prazo de 10 (dez) dias a contar da data da notificação da adjudicação.

2 – A garantia deverá ser prestada, através de depósito em dinheiro ou em títulos emitidos ou garantidos pelo Estado, ou mediante garantia bancária ou seguro-caução, respetivamente, à ordem ou a favor do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM.

3 – O valor da caução será de 2% (dois por cento) do preço contratual, devendo para o efeito ser utilizado o modelo constante do anexo I ou do anexo II ao presente programa do procedimento.

4 – Em alternativa à prestação da caução, poderá o adjudicatário, no prazo referido no n.º 1, apresentar um seguro da execução do contrato a celebrar, emitido por entidade seguradora que cubra o respetivo preço contratual, ou declaração de assunção de responsabilidade solidária com o adjudicatário, pelo mesmo montante, emitida por entidade bancária, nos termos do n.º 4 do artigo 88.º do CCP.



Artigo 28.º

**Despesas e encargos**

Todas as despesas e encargos, designadamente as inerentes à elaboração da proposta e da redução do contrato a escrito são da responsabilidade do concorrente.

Artigo 29.º

**Legislação aplicável**

Em tudo o que for omissa no presente programa do procedimento, observar-se-á o disposto no Código dos Contratos Públicos e restante legislação em vigor aplicável.

## Anexo I

### **Modelo de Guia de Depósito para garantia das obrigações do adjudicatário** (n.º 2 do artigo 90.º do Código dos Contratos Públicos)

Vai ... (Identificação completa do adjudicatário), com sede em ... (endereço), depositar na ... (sede, filial, agência ou delegação) da ... (instituição bancária) a quantia de ... (extenso) em dinheiro/representada por títulos (1), como caução exigida no âmbito do ... (identificar o procedimento), relativo à adjudicação correspondente a ... (2), nos termos e para os efeitos previstos nos n.ºs 3 e 4 do artigo 90.º do Código dos Contratos Públicos.

Este depósito fica à ordem de ... (entidade adjudicante), com sede em ... (endereço), a quem deve ser remetido o respetivo conhecimento.

... (data)...

... (assinatura).

(1) Eliminar o que não interessar.

(2) Indicar o objeto da adjudicação (Ex.: Contrato de .../locação de .../fornecimento de .../prestação de serviços de .../empreitada de ...).

## Anexo II

### **Modelo de Garantia Bancária/Seguro-caução para garantia das obrigações do adjudicatário** (n.º 2 do artigo 90.º do Código dos Contratos Públicos)

#### **Garantia bancária n.º \_\_\_\_ ou Seguro de caução – Apólice n.º ...**

Em nome e a pedido de ...(Identificação completa do adjudicatário), vem o(a) ...(Identificação completa da instituição garante), pelo presente documento, prestar, a favor de ...(Identificação completa da entidade beneficiária), uma garantia bancária/seguro-caução(1), até ao montante de ...euros, (extenso), destinada(o) a caucionar o integral cumprimento das obrigações assumidas pelo(s) garantido(s) no âmbito do ...(identificar o procedimento) relativo à adjudicação correspondente a ...(2), nos termos e para os efeitos previstos nos n.ºs(3) ... do artigo 90.º do Código dos Contratos Públicos.

A presente garantia corresponde ...% (4) do preço contratual e funciona como se estivesse constituída em moeda corrente, responsabilizando-se o garante, sem quaisquer reservas, por fazer a entrega de toda e qualquer importância, até ao limite da garantia, logo que interpelado por simples notificação escrita por parte da entidade beneficiária.

Fica bem assente que o banco/companhia de seguros(5) garante, no caso de vir a ser chamado(a) a honrar a presente garantia, não poderá tomar em consideração quaisquer objeções do(s) garantido(s), sendo-lhe igualmente vedado opor à entidade beneficiária quaisquer reservas ou meios de defesa de que o garantido se possa valer face ao garante.

A presente garantia permanece válida até que seja expressamente autorizada a sua libertação pela entidade beneficiária, não podendo ser anulada ou alterada sem esse mesmo consentimento e independentemente da liquidação de quaisquer prémios que sejam devidos.

... (data)...

... (assinatura).

(1) Eliminar o que não interessar.

(2) Indicar o objeto da adjudicação (Ex.: Contrato de ...locação de .../fornecimento de .../prestação de serviços de .../empreitada de ...).

(3) Tratando-se de “garantia bancária”, devem indicar-se os n.ºs 6 e 8 do artigo 90.º do CCP. Tratando-se de “seguro-caução”, devem indicar-se os n.ºs 7 e 8 do artigo 90.º do CCP.

(4) O valor da caução será de 2% do preço contratual, exceto se o valor da proposta adjudicada for considerado com “preço anormalmente baixo”, situação em que o valor da caução é de 10% do preço contratual – vide n.ºs 1 e 2 do artigo 89.º.

(5) Eliminar o que não interessar.

**Anexo III**  
**MODELO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS**  
(a que se refere o artigo 6.º do Programa do Concurso)

**1. Critério de adjudicação**

A adjudicação será feita segundo o critério da proposta economicamente mais vantajosa para a entidade adjudicante, de acordo com o modelo de avaliação das propostas previsto no n.º 2 e seguintes do presente anexo.

**2. Modelo de avaliação**

A fórmula de Avaliação Final (AF) é constituída pela soma algébrica dos seguintes fatores:

$$AF = (MTP \times 80\%) + (PTP \times 20\%)$$

sendo:

**AF** = Avaliação Final, obtida por cada uma das Propostas concorrentes

**MTP** = Pontuação total obtida pela proposta concorrente no fator “Mérito Técnico da Proposta”

**PTP** = Pontuação obtida pela proposta concorrente no fator “Preço Total Proposto”,

No final, os concorrentes serão ordenados por ordem decrescente, em função do valor obtido pela aplicação da fórmula.

**3. Avaliação de cada um dos fatores/subfactores que compõem o critério de adjudicação**

**3.1. Avaliação do Fator “Mérito Técnico da Proposta (MTP)”**

O cálculo da ponderação do fator “Mérito Técnico da Proposta (MTP)” é efetuado de acordo com a seguinte fórmula:

$$MTP = (MAD \times 45\%) + (PF \times 35\%) + (ADC \times 20\%)$$

sendo:

MTP = Pontuação final obtida no fator “Mérito Técnico da Proposta”

MAD = Subfator “Metodologia de Avaliação de Desempenho”

PF = Subfator “Plano Formativo”

ADC = Subfator “Avaliação do desempenho dos colaboradores”

**3.2. As metodologias de pontuação a aplicar a cada um dos subfactores acima, são as seguintes:**

**3.2.1. Avaliação do Subfactor “Metodologia de Avaliação de Desempenho”**

A cada uma das propostas concorrentes será aplicada uma escala de pontuação, operacionalizada nos seguintes termos:

- i) Enquadramento da proposta em análise numa das tipologias/caraterísticas constantes das colunas [A], [B] e [C] do mapa abaixo (atribuição da pontuação 1, 3 ou 5, correspondente à verificação cumulativa de todas as condições enunciadas);
- ii) Em caso de não inclusão de todos os elementos previstos para atribuição de uma determinada pontuação, nos termos acima (1, 3 ou 5 pontos), à respetiva Proposta será atribuída, através de um juízo de comparação nos termos do n.º 5 do artigo 139.º do CCP *in fine*, uma pontuação inferior correspondente a um escalão intermédio (inclusão apenas parcial dos elementos requeridos para atribuição de 3 pontos => atribuição de 2 pontos/ inclusão apenas parcial dos elementos requeridos para atribuição de 5 pontos => atribuição de 4 pontos).
- iii) Caso, na situação acima, se verifique que a proposta não inclui todos os elementos previstos para a atribuição da pontuação mais baixa em determinado subfactor (1 ponto), à mesma será atribuída a pontuação 0 (zero).

[A]	[B]	[C]
<p>A Metodologia de Avaliação de Desempenho proposto apresenta/inclui as seguintes caraterísticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo simples que refira a importância da definição de mecanismos de avaliação do desempenho;</li> </ul>	<p>A Metodologia de Avaliação de Desempenho proposto apresenta/inclui, para além dos elementos da tabela [A], as seguintes caraterísticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo composto de controlo de qualidade que inclua duas avaliações (níveis de serviço quantitativos e níveis de serviço qualitativo);</li> <li>Identificação dos pressupostos nos quais se baseiam o controlo de qualidade;</li> <li>Acompanhamento e monitorização da prestação de serviços, de forma a garantir a implementação de ações imediatas de modo a atingir o cumprimento dos objetivos.</li> <li>Prevê a realização de ações corretivas de controlo de qualidade;</li> </ul>	<p>A Metodologia de Avaliação de Desempenho proposto apresenta/inclui, para além dos elementos da tabela [B], as seguintes caraterísticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A constituição de uma equipa de gestão do projeto;</li> <li>A implementação e utilização de metodologias de melhoria contínua;</li> <li>Identificação das metodologias de melhoria contínua utilizadas;</li> <li>Política de eliminação de desperdícios e zero defeitos;</li> </ul>
<b>1 ponto</b>	<b>2 pontos</b>	<b>5 pontos</b>

### 3.2.2. Avaliação do Subfactor “Plano Formativo”

A cada uma das propostas concorrentes será aplicada uma escala de pontuação, operacionalizada nos seguintes termos:

- i) Enquadramento da proposta em análise numa das tipologias/caraterísticas constantes das colunas [A], [B] e [C] do mapa abaixo (atribuição da pontuação 1, 3 ou 5, correspondente à verificação cumulativa de todas as condições enunciadas);

- ii) Em caso de não inclusão de todos os elementos previstos para atribuição de uma determinada pontuação, nos termos acima (1, 3 ou 5 pontos), à respetiva Proposta será atribuída, através de um juízo de comparação nos termos do n.º 5 do artigo 139.º do CCP *in fine*, uma pontuação inferior correspondente a um escalão intermédio (inclusão apenas parcial dos elementos requeridos para atribuição de 3 pontos = > atribuição de 2 pontos/ inclusão apenas parcial dos elementos requeridos para atribuição de 5 pontos = > atribuição de 4 pontos).
- iii) Caso, na situação acima, se verifique que a proposta não inclui todos os elementos previstos para a atribuição da pontuação mais baixa em determinado subfactor (1 ponto), à mesma será atribuída a pontuação 0 (zero).

[A]	[B]	[C]
<p>O plano formativo proposto apresenta/inclui as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A definição de um plano simples de formação (formação inicial e a formação complementar);</li> <li>• Definição dos objetivos do plano de formação.</li> </ul>	<p>O plano formativo proposto apresenta/inclui, para além dos elementos da tabela [A], as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A definição de um plano de integração;</li> <li>• A definição de um percurso formativo, constituído por diferentes etapas com propósitos distintos;</li> <li>• Monotorização regular da equipa.</li> </ul>	<p>O plano formativo proposto apresenta/inclui, para além dos elementos da tabela [B], as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição e implementação de ciclos de formação regular dirigidos à equipa de operadores, para aperfeiçoamento de conhecimentos e boas práticas.</li> <li>• Previsão de ações de motivação;</li> <li>• Definição dos conteúdos abordados no âmbito da formação.</li> <li>• Um dos conteúdos formativos abordados é o ambiente, segurança e saúde no trabalho.</li> <li>• Momento avaliativo dos formandos no final da ação de formação.</li> </ul>
<b>1 ponto</b>	<b>2 pontos</b>	<b>5 pontos</b>

### 3.2.3. Avaliação do Subfactor “Avaliação do desempenho dos colaboradores”

A cada uma das propostas concorrentes será aplicada uma escala de pontuação, operacionalizada nos seguintes termos:

- i) Enquadramento da proposta em análise numa das tipologias/caraterísticas constantes das colunas [A], [B] e [C] do mapa abaixo (atribuição da pontuação 1, 3 ou 5, correspondente à verificação cumulativa de todas as condições enunciadas);
- ii) Em caso de não inclusão de todos os elementos previstos para atribuição de uma determinada pontuação, nos termos acima (1, 3 ou 5 pontos), à respetiva Proposta será atribuída, através de um juízo de

comparação nos termos do n.º 5 do artigo 139.º do CCP *in fine*, uma pontuação inferior correspondente a um escalão intermédio (inclusão apenas parcial dos elementos requeridos para atribuição de 3 pontos => atribuição de 2 pontos/ inclusão apenas parcial dos elementos requeridos para atribuição de 5 pontos => atribuição de 4 pontos).

- iii) Caso, na situação acima, se verifique que a proposta não inclui todos os elementos previstos para a atribuição da pontuação mais baixa em determinado subfactor (1 ponto), à mesma será atribuída a pontuação 0 (zero).

[A]	[B]	[C]
<p>A Avaliação do desempenho dos colaboradores proposto apresenta/inclui as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorização do serviço através do acompanhamento ao contacto entre o assistente e o utilizador;</li> <li>• Um modelo de avaliação de desempenho (grelha de avaliação), que inclua a avaliação da componente comunicacional do atendimento e a componente técnica.</li> </ul>	<p>A Avaliação do desempenho dos colaboradores proposto apresenta/inclui, para além dos elementos da tabela [A], as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Um sistema de avaliação adaptado ao serviço e ajustável sempre que se verifiquem alterações significativas no serviço;</li> </ul>	<p>A Avaliação do desempenho dos colaboradores proposto apresenta/inclui, para além dos elementos da tabela [B], as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aferição mensal dos objetivos individuais, através de avaliações aos assistentes de acordo com o sistema de avaliação a que estão sujeitos;</li> </ul>
<b>1 ponto</b>	<b>2 pontos</b>	<b>5 pontos</b>

### 3.3. Avaliação do Preço Total da Proposta (PTP)

O Preço Base (preço máximo estimado para o concurso) é de **519.516,00 EUR** (quinhentos e dezanove mil e quinhentos e dezasseis euros), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor aplicável.

Assim, a pontuação final (PF) do fator Preço é obtida de acordo com a aplicação da seguinte fórmula:

$$\text{Pontuação} = \left[ \frac{\text{Preço Base} - \text{Preço Proposto}}{\text{Preço Base}} \right] \times 5$$

A pontuação final obtida nos termos da fórmula acima será então aplicado o coeficiente previsto para este fator (20%).