



**INSTITUTO DOS MERCADOS PÚBLICOS, DO IMOBILIÁRIO E DA  
CONSTRUÇÃO, I.P.**

**CONCURSO PÚBLICO**

**PROGRAMA DE CONCURSO**

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO PELO  
TELEFONE**

## DISPOSIÇÕES GERAIS

### 1. Identificação e objeto

O presente procedimento tem por objetivo a adjudicação de uma proposta com vista a aquisição de serviço para atendimento ao público, nos termos definidos no caderno de encargos, resultante do procedimento adjudicatório ao abrigo do disposto na alínea b), do n.º 1, do artigo 20.º Código de Contratos Públicos (CCP).

### 2. Entidade adjudicante

O Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I.P., adiante designado por IMPIC, I.P. pessoa coletiva de direito público, com o NIPC 504739506, com sede na Avenida Júlio Dinis, n.º 11 em Lisboa, com o telefone n.º (00351) 217946700 e fax n.º (00351) 217946790, endereço eletrónico [geral@impic.pt](mailto:geral@impic.pt) e com o site [www.impic.pt](http://www.impic.pt);

### 3. Órgão que tomou a decisão de contratar

3.1. A decisão de contratar foi tomada por deliberação do Conselho Diretivo do IMPIC, I.P. na reunião que se realizou em 26 de setembro de 2018, no qual aprovou as peças que compõem o procedimento: a minuta do Anúncio, Programa de Concurso e o Caderno de Encargos.

3.2. A despesa inerente ao presente procedimento foi aprovada por despacho do Conselho Diretivo do IMPIC, I.P. e encontra-se devidamente cabimentada em termos orçamentais.

### 4. Consulta preliminar ao mercado

Não foi efetuada qualquer consulta preliminar ao mercado, conforme prevê o artigo 35.º A do CCP.

### 5. Pareceres prévios vinculativos

No âmbito de preparação deste procedimento foram realizados previamente os seguintes pareceres vinculativos:

- a) Nos termos da Portaria n.º 48/2014, de 26 de fevereiro, cumpriu-se o procedimento prévio de consultar o INA, sobre a existência de trabalhadores em situação de requalificação;
- b) O parecer prévio favorável do Ministério das Finanças nos termos do definido nos termos do artigo 60.º da LOE de 2018, por este serviço se enquadrar na modalidade de tarefa ou avença;
- c) Foi obtido o parecer positivo da tutela para assunção dos compromissos plurianuais;

## PEÇAS DO PROCEDIMENTO

### 6. Disponibilização e consulta das peças do procedimento

- 6.1. O Programa do Concurso e o Caderno de Encargos são disponibilizados em suporte eletrónico pela Entidade Adjudicante no site [www.impic.pt](http://www.impic.pt) desde a data da publicação do anúncio no Diário da República até à data limite de apresentação das propostas;
- 6.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o suporte físico das peças do procedimento encontra-se patente nas instalações referidas no n.º 2, onde pode ser consultado, durante as horas de expediente (das 10H00 às 12H00 e das 14H30 às 17H00), desde a data da publicação do anúncio no Diário da República até à data limite de apresentação das propostas;
- 6.3. As peças do concurso estão igualmente disponíveis na Plataforma Eletrónica de Contratação Pública AcinGOV, através da qual decorre o atual procedimento.

### 7. Prestação de esclarecimentos sobre as peças do procedimento e lista erros e omissões do Caderno de Encargos

- 7.1. No primeiro terço do prazo fixado para a apresentação das propostas os interessados podem solicitar os esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação às peças do procedimento e apresentar a lista de erros e omissões através da Plataforma Eletrónica referida no n.º 6, com a referência PD 084/2018 – Aquisição de Serviço para Atendimento ao Público pelo Telefone;
- 7.2. Os esclarecimentos a que se refere o número anterior são prestados por escrito, pelo júri do procedimento, para o efeito indicado no programa do procedimento, até ao termo do segundo terço do prazo fixado para a apresentação das propostas;
- 7.3. No que concerne à lista de erros e omissões ao Caderno de Encargos os interessados devem apresentar ao órgão competente para a decisão de contratar uma lista na qual identifiquem, expressa e inequivocamente, os erros e as omissões do caderno de encargos detetados, relativos a:
- a) Aspectos ou dados que se revelem desconformes com a realidade; ou
  - b) Espécie ou quantidade de prestações estritamente necessárias à integral execução do objeto do contrato a celebrar; ou
  - c) Condições técnicas de execução do objeto do contrato a celebrar que o interessado não considere exequíveis;

7.4.A pronúncia sobre a lista de erros e omissões a que se refere o 6.3. são prestados por escrito, pelo Conselho Diretivo, na qual identifica os termos do suprimento de cada um dos erros ou das omissões aceites, até ao termo do segundo terço do prazo fixado para a apresentação das propostas;

7.5.As listas com a identificação dos erros e das omissões detetados pelos interessados, bem como as decisões previstas no 7.4., são publicitadas na plataforma eletrónica identificada no n.º 5 deste Programa de Concurso, sendo juntas às peças do procedimento que se encontrem patentes para consulta, devendo todos os interessados que as tenham obtido ser imediatamente notificados do facto;

## **APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DAS PROPOSTAS**

### **8. Condições de apresentação da Proposta**

8.1.A proposta deve ser entregue até às 23h59m, do 15º dia após a publicação do anúncio em Diário da República Eletrónico, diretamente na plataforma eletrónica **Acingov**, nos termos do número 1 do artigo 62.º do CCP.

8.2.A proposta ou qualquer outro documento, entregue, ou recebida, após a data e hora fixadas em 8.1, não será tida em consideração.

8.3.Todos os documentos enviados para o endereço indicado no ponto 7.1, deverão ser assinados eletronicamente mediante a utilização de certificados de assinatura eletrónica qualificada.

8.4.Nos casos em que o certificado digital não possa relacionar diretamente o assinante com a sua função e poder de assinatura deve, a entidade interessada, submeter juntamente com a proposta um documento eletrónico oficial indicando o poder de representação e assinatura do assinante.

### **9. Documentos que instruem a proposta**

As propostas devem ser constituídas pelos seguintes documentos:

- a. Declaração de aceitação do conteúdo do caderno de encargos, elaborada em conformidade com o modelo constante do Anexo I ao CCP;
- b. Documentos que, em função do objeto do contrato a celebrar e dos aspetos da sua execução, submetidos à concorrência pelo caderno de encargos, contenham os atributos da proposta, de acordo com os quais o concorrente se dispõe a contratar;

- c. A proposta a apresentar deve especificar, obrigatoriamente e sob pena de exclusão, os seguintes atributos:
- i. Preço;
  - ii. Composição da Equipa;
- d. Resumo de quadro de pessoal por experiência profissional nos termos da minuta que se anexa a este Programa de Procedimento;
- e. Quaisquer outros documentos que o concorrente apresente por os considerar indispensáveis para complementar a proposta, designadamente na parte relativa aos respetivos atributos.

#### **10. Propostas variantes**

Não são admitidas propostas com variantes, nem propostas com condições divergentes das expressas no programa de procedimento.

#### **11. Propostas variantes**

Não são admitidas propostas com variantes, nem propostas com condições divergentes das expressas no programa de procedimento.

#### **12. Prazo de manutenção de propostas**

Os concorrentes são obrigados a manter as respetivas propostas apresentadas por um período não inferior a 66 dias a contar da data do termo do prazo fixado para a apresentação das mesmas.

#### **13. Critério de Adjudicação**

13.1. A adjudicação é realizada segundo o critério da proposta economicamente mais vantajosa, tendo em conta os fatores e subfatores elementares aí expressos de acordo com as seguintes ponderações:

- a. Preço (P) - 70%.

O preço é definido pela aplicação da seguinte fórmula:

$$P = \frac{PB - PP}{PB} \times 100$$

PP – valor da proposta

PB – preço base

Sendo que,

P – pontuação do preço da proposta

b. Composição da Equipa (CE) - 30%;

Experiência comprovada dos elementos da equipa (comprovada através de declaração)	Nenhum elemento da equipa tem experiência em prestação de serviços similares	0 pontos
	Um elemento da equipa tem entre 3 e 4 anos de experiência em prestação de serviços similares	20 pontos
	Mais do que um elemento da equipa tem entre 3 e 4 anos de experiência em prestação de serviços similares	40 pontos
	Um elemento da equipa tem entre 5 e 6 anos de experiência em prestação de serviços similares	60 pontos
	Mais do que um elemento da equipa tem entre 5 e 6 anos de experiência em prestação de serviços similares	80 pontos
	Mais do que um elemento da equipa tem mais de 6 anos de experiência em prestação de serviços similares	100 pontos

13.2. Fórmula de Ponderação dos Fatores do Critério de Adjudicação é a seguinte:

$$CF = 0,70 P + 0,30 CE$$

em que CF é a Classificação Final e os fatores **P** e **CE** referem-se aos indicados nas alíneas a e b de 13.1

13.3. O júri atribuirá a cada um dos fatores uma classificação numérica entre 0 (mínimo) e 100 (máximo).

13.4. A lista final de classificações de candidaturas será obtida por ordenação dos valores para CF, obtidos por aplicação da fórmula referida em 13.2.

13.5. Em caso de empate como critério de desempate será levado em consideração a equipa com o maior número de elementos com experiência em serviços similares.

#### 14. Audiência Prévia

1. Após a análise das propostas e da aplicação do critério de adjudicação, o júri elabora

fundamentadamente um relatório preliminar, no qual deve propor a ordenação das mesmas, sendo os Proponentes notificados para se pronunciarem no prazo de 5 dias úteis em sede de audiência prévia.

2. Finda a fase de audiência, é elaborado o Relatório Final.

## **15. Leilão eletrónico**

Não há lugar a leilão eletrónico.

## **16. Decisão de adjudicação**

- 16.1. A decisão final do procedimento é notificada ao concorrente.
- 16.2. Notificado da decisão de adjudicação, o adjudicatário deve:
  - a. Apresentar, no prazo de 10 dias úteis, os documentos de habilitação exigidos no CCP;
  - b. Confirmar, no prazo de 5 dias úteis, se for o caso, os compromissos assumidos por terceiras entidades relativos a atributos ou a termos ou condições da proposta adjudicada.

## **17. Prestação de caução**

Face ao preço base não é exigida prestação de caução, nos termos do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

## **18. Documentos de habilitação**

- 18.1. O adjudicatário deve entregar, no prazo de 10 dias úteis a contar da notificação da decisão de adjudicação, os documentos de habilitação referidos no n.º 1 e na alínea b) do n.º 5 do artigo 81.º do Código dos Contratos Públicos.
- 18.2. *Curriculum Vitae* dos recursos humanos a afetar à prestação de serviço;
- 18.3. Caso sejam detetadas irregularidades nos documentos de habilitação, que possam levar à caducidade da adjudicação, nos termos do disposto no artigo 86.º do CCP, poderá ser concedido o prazo de três dias úteis para a sua supressão.

## **19. Encargos dos Proponentes e do Adjudicatário**

São encargos do Proponente as despesas inerentes à elaboração da proposta.

Com os melhores cumprimentos.

Anexo A – Resumo de Quadro de pessoal

... (indicar nome, profissão e morada), representante legal de ..... (designação social) com sede em ....., pessoa colectiva n.º ....., matriculada na Conservatória do Registo Comercial de ..... sob o n.º ....., com o capital social de ....., declara que a sua representada no momento que se apresenta como concorrente do concurso “Serviço para Atendimento ao Público pelo Telefone” é detentora do seguinte mapa de pessoal:

Número de recursos cuja experiência profissional se situe entre 3 e 4 anos, em serviços similares	
Número de recursos cuja experiência profissional seja de 5 anos, em serviços similares	
Número de recursos cuja experiência profissional seja de pelo menos 6 anos, em serviços similares	