



PROGRAMA DE CONCURSO

1. IDENTIFICAÇÃO DO CONCURSO:

Concurso público para realização de uma auditoria aos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (anos de 2012 e 2013).

2. ENTIDADE ADJUDICANTE:

ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), com Sede em Lisboa, na Av. José Malhoa, n.º 12. Telefone - 21 7211000 / Telefax - 21 7211001.

3. DECISÃO DE CONTRATAR:

Conselho de Administração – DE2852013CA, de 12.12.2013.

4. ESCLARECIMENTOS:

- a) Os concorrentes poderão solicitar ao júri do concurso, até ao fim do primeiro terço do prazo fixado para a apresentação das propostas, os esclarecimentos necessários à boa interpretação dos elementos expostos, os quais deverão ser apresentados através da plataforma eletrónica www.compraspublicas.com.
- b) Os esclarecimentos referidos serão prestados pela entidade mencionada na alínea anterior, até ao segundo terço do prazo fixado para a apresentação das propostas, através da plataforma eletrónica www.compraspublicas.com.

5. FORNECIMENTO DAS PEÇAS DO PROCEDIMENTO:

- a) As peças do procedimento encontram-se disponíveis para fornecimento através da plataforma eletrónica, cujo acesso é realizado através do endereço eletrónico www.compraspublicas.com.
- b) Deverá selecionar o menu “Registo de Fornecedores”, preencher o respetivo formulário e enviar os documentos solicitados para o seguinte endereço: credenciar.compraspublicas@construlink.com.
- c) As peças do procedimento encontram-se patentes para consulta no serviço de atendimento ao público do ICP-ANACOM, na morada indicada no ponto 2., entre as 09:00 horas e as 16:00 horas, bem como no endereço eletrónico do ICP-ANACOM, www.anacom.pt.

6. DOCUMENTOS DA PROPOSTA:

6.1. Todos os documentos que constituem a proposta abaixo indicados devem ser assinados eletronicamente, através de certificado qualificado, pelo concorrente ou por representante que tenha poderes para o obrigar.

6.2. A proposta é constituída pelos seguintes elementos:

- a) Declaração do concorrente de aceitação do conteúdo do caderno de encargos, elaborada em conformidade com o modelo constante do anexo I ao Código dos Contratos Públicos (CCP), nos termos da alínea a), n.º 1 do art.º 57.º do mesmo diploma legal.
- b) Documentos que, em função do objeto do contrato a celebrar e dos aspectos 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, nos termos da alínea b), n.º 1 do art.º 57.º do CCP.
- c) Documentos que contenham os termos ou condições que vinculem o concorrente ao cumprimento dos aspetos de execução do contrato não submetidos à concorrência pelo caderno de encargos, nos termos da alínea c), n.º 1 do art.º 57.º do CCP, designadamente os mencionados no caderno de encargos, na parte I (cláusulas 8.ª, 9.ª e 10.ª) e na parte II (capítulo 4).
- d) Documentos que contenham os esclarecimentos justificativos da apresentação de um preço anormalmente baixo, quando aplicável, nos termos da alínea d), n.º 1 do art.º 57.º do CCP.

7. DOCUMENTOS REDIGIDOS EM LÍNGUA ESTRANGEIRA:

Os documentos que constituem a proposta são obrigatoriamente redigidos em língua portuguesa, com exceção da documentação técnica (catálogos, certificados, referências, manuais de administração técnica, e similares), que poderá ser apresentada em inglês.

8. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

O adjudicatário deverá apresentar, através da plataforma eletrónica www.compraspublicas.com, os documentos de habilitação mencionados nas alíneas a) e b) do n.º 1 do art.º 81.º do CCP, bem como, nos termos do n.º 6 do mesmo artigo, declaração de independência, integridade e objetividade, conforme ponto 6 da parte II do caderno de encargos.

9. PRAZO:

A apresentação dos documentos mencionados no ponto anterior deverá ser efetuada nos termos do previsto no ponto 1 do art.º 83.º do CCP, no prazo de cinco dias úteis após a receção da notificação de adjudicação.

10. PRAZO PARA SUPRESSÃO DE IRREGULARIDADES:

Nos termos do art.º 86.º do CCP, as irregularidades detetadas nos documentos apresentados que possam levar à caducidade da adjudicação são suprimidas no prazo de cinco dias, contados da data de receção da notificação para apresentação dos documentos ou elementos em falta.

11. PROPOSTAS VARIANTES:

Não é admitida a sua apresentação.

12. PRAZO E MODO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS:

a) As propostas serão entregues até às 16:00 horas do dia 13 de janeiro de 2014, através da plataforma eletrónica www.compraspublicas.com.

b) A assinatura e encriptação das propostas e respetiva documentação serão realizadas através de um certificado qualificado, o qual deverá ser atempadamente adquirido junto da entidade credenciada nos termos da legislação em vigor (cartão do cidadão, Digital Sign, Multicert).

13. PUBLICITAÇÃO DA LISTA DE CONCORRENTES:

No dia imediato ao termo do prazo fixado para apresentação das propostas, o júri procederá à publicitação da lista dos concorrentes na plataforma eletrónica www.compraspublicas.com, aplicando-se o disposto no art.º 138.º do CCP.

14. PRAZO DE MANUTENÇÃO DAS PROPOSTAS:

Os concorrentes ficam obrigados a manter a validade das suas propostas durante o prazo mínimo de cento e vinte dias, contados da data limite para a sua entrega. O prazo de manutenção das propostas considera-se prorrogado por igual período se os concorrentes nada requererem em contrário.

15. CRITÉRIO DE ADJUDICAÇÃO:

A adjudicação será feita segundo o critério da proposta economicamente mais vantajosa, tendo em conta os seguintes fatores, subfatores e respetivas ponderações, abaixo mencionados:

- a) Qualidade técnica: 60 por cento;
- b) Preço: 40 por cento.

Subfatores do fator a) – Qualidade técnica:

- a1) Metodologia: 90 por cento;
- a2) Política de comunicação: 10 por cento.

Em anexo, apresenta-se o modelo de avaliação, incluindo a respetiva escala de pontuação de cada fator e subfator.

16. PREÇO ANORMALMENTE BAIXO:

Por referência ao preço base fixado no caderno de encargos, abaixo de 55 000 euros (cinquenta e cinco mil euros) o preço total resultante de uma proposta é considerado anormalmente baixo. Caso seja apresentada proposta com preço anormalmente baixo, a mesma deve integrar os documentos que contenham os esclarecimentos justificativos da apresentação do mesmo.

17. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:

Em tudo o omissa no presente programa de concurso, aplica-se o regime previsto no Decreto-lei nº 18/2008, de 29 de Janeiro, que aprova o Código dos Contratos Públicos (CCP).

Lisboa, 17 de dezembro de 2013

A Chefe de Divisão de Compras e Contratos



(Catarina Morgado)

ANEXO

Modelo de avaliação do concurso público para realização de uma auditoria aos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (anos de 2012 e 2013).

1. Disposições gerais

A apreciação das propostas, à luz do artigo 139º do Código dos contratos públicos (CCP), será efectuada através da utilização da Metodologia multicritério de apoio à decisão MACBETH¹ (*Measuring Attractiveness by a Categorical Based Evaluation Technique*).

A abordagem MACBETH assenta num modelo de agregação aditiva que apenas requer julgamentos qualitativos relativos a diferenças de atratividade entre cada par de elementos (fatores de avaliação), gerando pontuações para as opções em cada fator de avaliação, bem como para as ponderações dos próprios fatores, dando origem a uma escala constituída por sete níveis: Nula; Muito Fraca; Fraca; Moderada; Forte; Muito Forte e Extrema.

Esta abordagem é apoiada pelo *software* M-Macbeth, que verifica automaticamente a consistência dos julgamentos expressos e introduzidos na aplicação, propondo sugestões para a resolução de eventuais inconsistências.

O processo MACBETH de apoio à decisão evolui depois para a construção de um modelo quantitativo de avaliação, onde as funcionalidades do *software*, tendo por base os julgamentos qualitativos, geram escalas quantitativas de pontuações e pesos para cada fator, apresentando-os em diversos formatos gráficos, que permitiram a sua análise e discussão com vista à definição dos fatores de apreciação das propostas e respetivos coeficientes de ponderação.

Foram identificados como fatores de avaliação: (a) qualidade técnica e (b) preço.

¹ Ver, por exemplo, Bana e Costa, C.A., Ferreira, J.A.A., Corrêa, E.C. (2000), "Metodologia Multicritério de Apoio à Avaliação de Propostas em Concursos Públicos", em C.H. Antunes, L. Valadares Tavares (eds.), *Casos de Aplicação da Investigação Operacional*, McGraw-Hill, Lisboa, 2000 (336-363); ou, Bana e Costa, C.A., Corrêa, E.C., De Corte, J.M., Vansnick, J.C.; "Facilitating bid evaluation in public call for tenders: a socio-technical approach", OMEGA, *The International Journal of Management Science*, 30.03.2002, (227-242).



Para estes fatores foram definidos, sempre que aplicável, os subfatores relevantes, tendo em vista a avaliação das propostas em cada um dos fatores mencionados.

Adicionalmente foram identificados indicadores relevantes que permitissem operacionalizar a avaliação das propostas, de uma forma sistemática e transparente, relativamente aos fatores e subfatores que dependem de um conjunto diversificado de aspetos.

Para cada fator e subfator (fatores de 1.ª e 2.ª ordem) foram identificados dois níveis de referência, **Bom** e **Neutro**, os quais possuem um valor intrínseco para cada descritor, que permitem operacionalizar a ideia do que é considerado uma proposta “boa” e uma proposta “neutra”, isto é, uma proposta nem atrativa, nem repulsiva.

A pontuação final de cada proposta será obtida pela soma ponderada das suas pontuações no fator de avaliação a) acima mencionado, constante no capítulo 5 da Parte II do caderno de encargos, e de acordo com a avaliação do fator preço constante da Parte I do presente caderno de encargos:

- a) Qualidade técnica: 60 por cento;
- b) Preço: 40 por cento.

Relativamente à pontuação de cada proposta nos fatores e subfatores avaliados, esta será arredondada à segunda casa decimal mais próxima, sendo que no caso de existirem duas possibilidades de arredondamento, será considerado o arredondamento à segunda casa decimal superior.

A pontuação de cada uma das propostas nos fatores de avaliação acima mencionados, será obtida pela soma ponderada das suas pontuações nos respetivos fatores e subfatores, os quais se encontram descritos no modelo de avaliação das propostas, tendo em consideração a sua análise em função dos níveis de referência, **Bom** e **Neutro**, previamente definidos no presente modelo de avaliação.

A pontuação de cada proposta nos diversos descritores (fatores e subfatores), será atribuída através da sua avaliação qualitativa e/ou quantitativa por referência aos níveis previamente definidos, **Bom** e **Neutro**, aos quais correspondem as pontuações de **50** e **70 pontos**, respetivamente.

Este documento encontra-se disponível em formato digital no portal de acesso público da ANACOM, em conformidade com o Regulamento (UE) 2019/1024, relativo à reutilização da informação.



Assim, sempre que a avaliação de uma proposta seja:

- equivalente ao nível de referência **Bom**, obterá uma pontuação de **70 pontos**;
- equivalente ao nível de referência **Neutro**, obterá uma pontuação de **50 Pontos**;
- superior ao nível de referência **Bom**, obterá uma pontuação **superior a 70 pontos**;
- inferior ao nível de referência **Neutro**, obterá uma pontuação **inferior a 50 pontos**;
- inferior ao nível **Bom**, mas superior ao nível **Neutro**, obterá uma pontuação **inferior a 70 pontos e superior a 50 pontos**.

Nos subfatores onde a avaliação das propostas depende de diversos aspetos (indicadores), a sua avaliação será efetuada comparativamente aos níveis de referência **Bom** e **Neutro** previamente definidos. Assim, uma proposta “boa” ou “neutra” corresponderá a uma proposta globalmente avaliada como “boa” ou “neutra” comparativamente aos níveis de referência **Bom** e **Neutro** previamente definidos para os diversos indicadores. Da avaliação efetuada poderão resultar propostas consideradas superiores ou inferiores relativamente aos níveis **Bom** e **Neutro** definidos.

A avaliação das propostas apresentadas em cada um dos subfatores, que incluam elementos adicionais aos mencionados nas especificações técnicas, será ainda avaliada comparativamente ao **Nível Bom** dos respetivos subfatores tendo em consideração a relevância e respetiva fundamentação dos elementos apresentados.

2. Pontuações das propostas

2.1. Pontuação final das propostas

A pontuação final de cada proposta, (V), será obtida pela soma ponderada das suas pontuações nos fatores a) e b) mencionados:

$$V = 60\% \times V_a + 40\% \times V_b$$

2.2. Pontuações nos fatores e subfatores

2.2.1. Pontuação no fator a) – Qualidade técnica

A pontuação de cada proposta no fator a) – Qualidade técnica (V_a), será obtida pela soma ponderada das suas pontuações nos subfatores a1) e a2) de acordo com o estabelecido nos pontos 2.2.1.1 e 2.2.1.2 do presente modelo de avaliação:

$V_a = 90\% \times V_{a1} + 10\% \times V_{a2}$, em que:

- a1) Metodologia;
- a2) Política de comunicação.

2.2.1.1. Pontuação no subfator a1) – Metodologia

A pontuação de cada proposta no subfator a1) – Metodologia será obtida através da sua avaliação qualitativa relativamente à conformidade com os requisitos discriminados no caderno de encargos, tendo em consideração os indicadores e os respetivos níveis de referência seguintes:

Indicador	Nível Neutro	Nível Bom
Fases da auditoria a realizar	A proposta identifica e apresenta uma descrição genérica das fases a desenvolver no âmbito do presente concurso.	Adicionalmente, a proposta descreve e justifica as fases consideradas críticas, abordando, para cada uma das fases: a) principais objetivos; b) principais riscos associados.
Duração global e de cada uma das fases das auditorias	A proposta apresenta um cronograma e identifica a duração global do trabalho e a duração de cada uma das fases das auditorias a desenvolver.	Adicionalmente, a proposta identifica a duração e conclusão de cada uma das fases identificadas, em termos relativos, com referência à data de início de cada auditoria.
Descrição das principais atividades	A proposta apresenta uma descrição genérica das principais atividades a desenvolver em cada uma das fases identificadas.	Adicionalmente, a proposta identifica e descreve as atividades consideradas críticas.
Metodologias	A proposta apresenta uma descrição genérica das	A proposta:

Indicador	Nível Neutro	Nível Bom
utilizadas	metodologias a utilizar.	a) apresenta uma descrição detalhada das metodologias a utilizar na auditoria; b) identifica e descreve eventuais condicionantes que possam implicar a dilação do prazo das atividades, das fases críticas e da globalidade do projeto, apresentando respetivos planos de contingência e adaptações à metodologia a utilizar.
Outros aspetos comprovadamente relevantes	A proposta apresenta outros elementos adicionais considerados relevantes pelo concorrente.	A proposta apresenta outros elementos adicionais, comprovadamente relevantes, efetuando uma explicação detalhada da sua relevância, a qual deverá ser adequadamente sustentada através de exemplos apresentados.

Será considerada um proposta **“boa” / “neutra”**, uma proposta que seja avaliada como **“boa” / “neutra”** em todos os indicadores, ou que, em alternativa, tenha globalmente a mesma atratividade, podendo da avaliação efetuada resultarem propostas consideradas superiores ou inferiores relativamente aos níveis **Bom** e **Neutro** definidos.

2.2.1.2. Pontuação no subfator a2) – Política de comunicação

A pontuação de cada proposta no subfator a2) – Política de comunicação será obtida através da sua avaliação qualitativa relativamente aos indicadores e respetivos níveis de referência seguintes:

Indicador	Nível Neutro	Nível Bom
Política de comunicação	A proposta apresenta de forma genérica a política de comunicação considerada adequada à realização do projeto a desenvolver no âmbito do presente concurso.	A proposta apresenta uma política de comunicação detalhada identificando e descrevendo nomeadamente: a) os principais momentos de comunicação do projeto; b) os canais de comunicação a estabelecer; c) o registo e controlo das comunicações a efetuar; d) a eventual existência de um dossier do projeto, incluindo os elementos que o compõem; e) outros elementos adicionais, comprovadamente relevantes, efetuando uma explicação detalhada da sua relevância, a qual deverá ser adequadamente sustentada através de exemplos apresentados.

Será considerada um proposta **“boa” / “neutra”**, uma proposta que seja avaliada como **“boa” / “neutra”** em todos os indicadores, ou que, em alternativa, tenha globalmente a

mesma atratividade, podendo da avaliação efetuada resultarem propostas consideradas superiores ou inferiores relativamente aos níveis **Bom** e **Neutro** definidos.

2.2.2. Pontuação no fator b) – preço

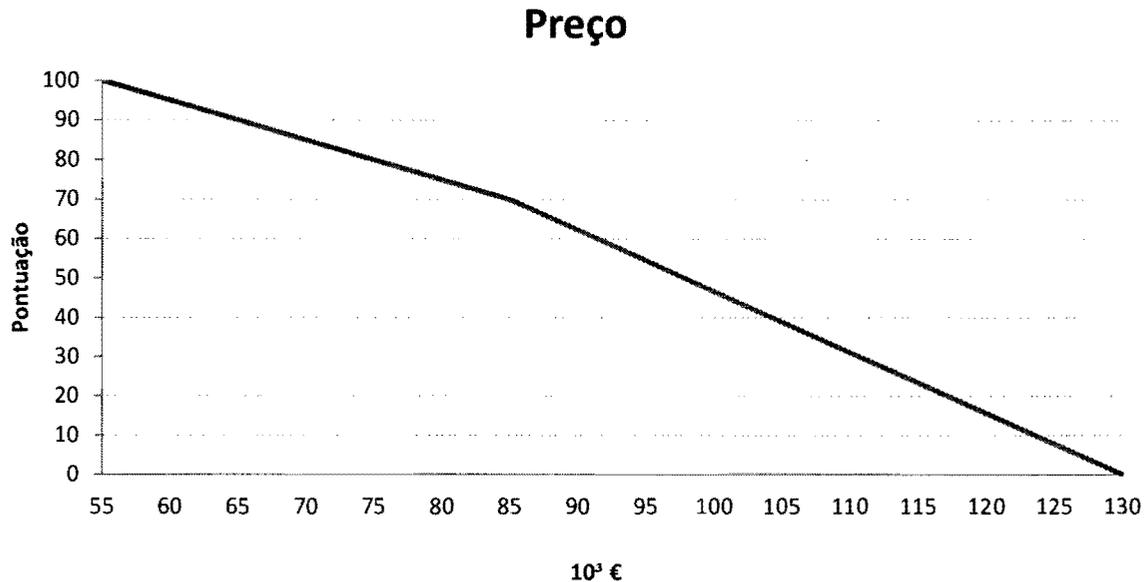
A pontuação de cada proposta no fator b) – preço (V_b), que não compreende subfatores, será obtida tendo em consideração que o preço base definido para efeitos do presente procedimento é de 130 000 euros, sendo excluídas as propostas que apresentem um preço superior ao preço base.

Para todos os efeitos, o ICP-ANACOM considera que propostas com preço de execução inferiores a 55 000 euros correspondem a propostas com preço anormalmente baixo, pelo que a sua aceitação será sempre condicionada aos esclarecimentos que esta Autoridade entender necessitar.

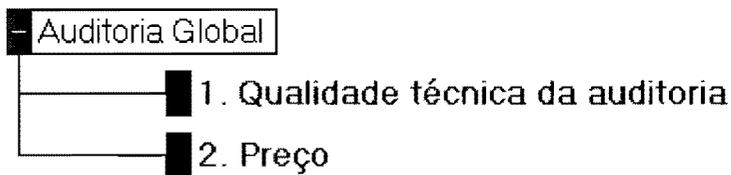
Ao preço apresentado, em euros, nas propostas entregues pelos concorrentes acrescerá o IVA à taxa legal em vigor, se este for devido, o qual não será tido em consideração para efeitos de avaliação das propostas apresentadas.

A pontuação de cada proposta no fator b) – preço (V_b), que não compreende subfatores, será obtida através das seguintes funções de valor que permitem transformar unidades de preço em pontuações $f(\text{preço})$, de acordo com as seguintes equações:

$V_b = 100 - (\text{Preço}/1\ 000 - 55)$	se Preço \leq 85 000 €;
$V_b = 70 - [(\text{Preço}/1\ 000 - 85) \times 70/45]$	se 85 000 € < Preço \leq 130 000 €.



3. Árvore de fatores e subfatores de decisão do projeto

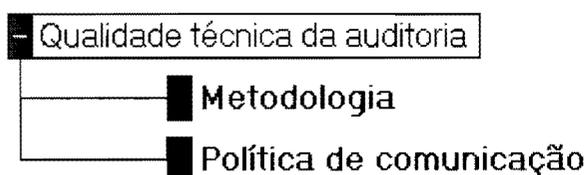


3.1. Ponderação dos fatores de avaliação

- a) Qualidade técnica: 60 por cento;
- b) Preço: 40 por cento.

3.1.1. Ponderação dos subfatores de avaliação

Fator a) – Qualidade técnica





Fator b) – preço

A pontuação de cada proposta no fator b) – preço (V_b), que não compreende subfatores, será obtida através das seguintes funções de valor que permitem transformar unidades de preço em pontuações $f(\text{preço})$, de acordo com as seguintes equações:

$V_b = 100 - (\text{Preço}/1\ 000 - 55)$	se Preço $\leq 85\ 000$ €;
$V_b = 70 - [(\text{Preço}/1\ 000 - 85) \times 70/45]$	se $85\ 000$ € < Preço $\leq 130\ 000$

