
PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

ENTRE:

A **AGÊNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO E COESÃO, I.P.**, pessoa coletiva n.º 510928374, com sede em Avenida 5 de Outubro, n.º. 153, 1050-053, Lisboa, neste ato representada por Cláudia Sofia de Almeida Gaspar Joaquim, na qualidade de Presidente do Conselho Diretivo, de ora em diante designada por “**Agência, I.P.**”;

E

A **AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, I. P.**, pessoa coletiva n.º 508184509, com sede na Rua de Santa Marta, n.º 55, 3.º andar, 1150-294, Lisboa, neste ato representada por Ana Sofia Rodrigues dos Reis Mota, na qualidade de Presidente do Conselho Diretivo, de ora em diante designada por “**AMA, I.P.**”;

Ambos designados por “Partes”.

Considerando que:

- A) A Agência, I.P. tem por missão, nos termos do Decreto-Lei n.º 140/2013, de 18 de outubro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 84/2023, de 4 de outubro, coordenar a política de desenvolvimento regional e assegurar a coordenação geral dos fundos europeus, competindo-lhe, entre outras atribuições, a coordenação técnica geral do Portugal 2020 e do Portugal 2030 e prestar apoio no funcionamento da Comissão Interministerial de Coordenação, designada CIC Portugal 2020 e CIC Portugal 2030, órgão que assegura a coordenação política para o conjunto dos Fundos Europeus, nos termos, respetivamente, do Decreto-Lei n.º 137/2014, de 12 de setembro e do Decreto-Lei n.º 5/2023, de 25 de janeiro;
- B) No âmbito da coordenação técnica geral para o conjunto dos Fundos Europeus, a Agência, I.P. assegura, designadamente, a coordenação geral, incluindo o acompanhamento dos processos de programação, reprogramação e monitorização daqueles fundos, em articulação com as autoridades de gestão dos programas; garante o apoio técnico à Comissão Interministerial de Coordenação; assegura a interlocução, no plano técnico, com a Comissão Europeia, ao nível do Acordo de Parceria (AP); participa nos órgãos e estruturas de governação dos fundos europeus; coordena e desenvolve o sistema de avaliação do Portugal 2020 e do Portugal 2030; desenvolve os instrumentos de reporte

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

sobre a aplicação dos Fundos Europeus, nomeadamente os previstos na regulamentação europeia; divulga a informação sobre a monitorização estratégica do Portugal 2020 e do Portugal 2030, designadamente no que respeita à prossecução das respetivas prioridades; coordena a conceção e acompanhamento do quadro de desempenho, com vista à aferição do nível de obtenção de resultados e objetivos propostos no Acordo de Parceria;

- C) No que respeita aos fundos da política de coesão, é atribuição da Agência, I.P., nomeadamente, contribuir para a definição das suas linhas gerais de aplicação e para a eficácia das respetivas intervenções operacionais;
- D) Nos termos do artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 5/2023, de 25 de janeiro, deve ser assegurada uma plataforma de serviço multicanal de apoio aos utilizadores (Linha dos Fundos) para melhoria da experiência de interação com beneficiários e potenciais beneficiários em todas as matérias relacionadas com os fundos europeus e que a Agência, I.P., enquanto organismo de coordenação global dos fundos, pretende disponibilizar um novo modelo de gestão de atendimento a beneficiários que potencie a adoção de uma cultura ancorada numa gestão ampla e flexível, com acesso ágil e transparente à informação, garantindo o aumento da proximidade e da previsibilidade;
- E) Nos termos do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, a AMA, I.P., “(...) *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*”;
- F) Na prossecução da missão acima identificada, são atribuições da AMA, I.P., “*gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistemas de balcões multisserviços, integrados e especializados, articulando com os sistemas de atendimento em voz e rede*”, conforme o disposto na alínea b) do n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro;
- G) Para além das Lojas de Cidadão (LC), dos Espaços Empresa (EE), dos Espaços Cidadão (EC), do Sistema de Apoio à transformação digital da Administração Pública (SAMA2020), da gestão do Portal Único de Serviços e Mapa do Cidadão, a AMA, I.P. é também responsável pela gestão e operacionalização do Centro de Contacto para as áreas do Cidadão e da Empresa (Linha Cidadão), do Centro de Contacto para as áreas dos Espaços do Cidadão (CCEC), da Empresa (CCE) e das entidades da Administração Pública que utilizam a Plataforma Multicanal para a submissão e tramitação de pedidos relacionados

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

- com atividades económicas (Suporte Empresa), do SAMA (CCSAMA) e do Suporte Parecer Prévio;
- H) No âmbito da sua estratégia de prestação de serviços multicanal ao Cidadão, aos Mediadores de Cidadania, aos Agentes Económicos e Entidades da Administração Pública, a AMA, I.P., para além de disponibilizar uma rede de atendimento presencial, disponibiliza também diferentes números de atendimento telefónico, endereços de correio eletrónico e formulários de contacto, através dos quais se pode obter informações sobre um conjunto de matérias de diferente natureza, sem precisar de se preocupar em identificar a entidade prestadora de serviço ou registar vários números de telefone e endereços de correio eletrónico;
- I) O Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, na sua redação atual, que procedeu à transposição para o ordenamento jurídico português da Diretiva Serviços, Diretiva n.º 2006/123/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de dezembro, instituiu a criação de um balcão único eletrónico de serviços, que permita a qualquer prestador ou destinatário de serviços, de todos os Estados membros da União Europeia, o acesso por via eletrónica às entidades administrativas competentes, nos termos do artigo 6.º, n.º 1;
- J) O balcão único eletrónico de serviços em Portugal previsto na Portaria n.º 365/2015, de 16 de outubro, de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros 46/2019 de 22 de fevereiro, e o Decreto-lei n.º 49/2024, de 8 de agosto, designado Portal Único de Serviços e que se constitui como esse ponto único de contacto para toda a administração portuguesa;
- K) O acesso à informação de suporte em cada um dos canais referidos, e considerando as várias áreas de negócio, é assegurado pelo Linha Cidadão, CCEC, Suporte Empresa, CCSAMA e do Suporte Parecer Prévio, subjacente ao qual existem vários níveis de serviço a considerar consoante as áreas de procura e canais de atendimento;
- L) A AMA, I.P., disponibiliza também o suporte a realização de serviços por videoconferência;
- M) A linha do CCSAMA, da responsabilidade da AMA, I.P., visa apoiar os beneficiários na submissão de candidaturas às operações que contribuam para a prossecução dos objetivos temáticos e prioridades de investimento relacionadas com a melhoria do acesso às TIC e com o reforço da capacidade institucional das entidades públicas e das partes interessadas e da própria eficiência da Administração Pública. Este Sistema de financiamento está integrado no eixo II (Reforço da competitividade das PME incluindo a redução de custos públicos de contexto (OT3 e OT2)) do

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

- domínio da Competitividade e Internacionalização (COMPETE 2020) do Portugal 2020;
- N) Em 24 de janeiro de 2022, foi celebrado pelas partes um Protocolo que visou a definição das regras para o funcionamento da Linha dos Fundos. Este projeto enquadrou-se no quadro de transformação do plano estratégico da Agência para o Desenvolvimento e Coesão 2022-2024, aprovado pelo Conselho Diretivo da Agência, I.P..
- O) A implementação da Linha dos Fundos integra-se no âmbito do Objetivo Estratégico (OE).4 “*Elevar a capacidade do ecossistema dos fundos europeus*”, e especificamente na iniciativa estratégica número 10 (IE.10) que se consubstancia no aumento da proximidade da Agência, I.P a beneficiários e potenciais beneficiários através da disponibilização de informação clara, completa e atempada, incrementando o seu reconhecimento e a notoriedade;
- P) A Linha dos Fundos foi lançada em março de 2022 e visa prestar informação sobre fundos, apoio técnico ao portal e informação sobre avisos e projetos e integra todas as entidades presentes no ecossistema dos Fundos;
- Q) A Linha dos Fundos permite complementar os canais de atendimento com os beneficiários e potenciais beneficiários, promovendo a criação de maior e melhor facilidade e rapidez no atendimento por telefone e/ou por resposta a pedidos registados no suporte do Balcão de uma forma mais prática e eficiente, potenciando a desmaterialização administrativa;
- R) A Linha dos Fundos disponibiliza também outros canais de atendimento, a saber: o email, o apoio remoto através de videochamadas e o chat;
- S) A Linha dos Fundos disponibiliza um número de telefone gratuito,
- T) Foram celebrados novos Protocolos para os anos de 2023 e 2024, que asseguraram a continuidade da Linha de Fundos e melhoria dos serviços prestados através dos canais de atendimento disponibilizados;
- U) O Protocolo, atualmente em vigor, cessa a sua vigência a 31 de dezembro de 2024;
- V) Importa continuar a garantir e potenciar a partilha e divulgação de informação sobre os fundos europeus pelo que há a necessidade de celebrar um novo Protocolo, pelo período de 6 meses;
- W) A Agência, I.P. e a AMA, I.P., entendem, por isso, ser missão de interesse público manter a cooperação entre ambas tendo em vista a continuidade dos serviços prestados telefonicamente e através dos canais escritos, já previstos no Protocolo atualmente em vigor, mas também a melhoria dos serviços

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

prestados através dos canais de atendimento disponibilizados (videochamada e *chat*);

- X) O presente Protocolo estabelece uma cooperação entre entidades adjudicantes, no âmbito de tarefas públicas que lhes estão atribuídas e que apresentam uma conexão relevante entre si, em que a cooperação é regida exclusivamente por considerações de interesse público, inexistindo quaisquer ganhos ou contrapartidas por parte da Agência, I.P. e da AMA, I.P., uma vez que os fluxos financeiros entre as partes se destinam unicamente a cobrir os custos incorridos com a execução das tarefas, ao que acresce que as entidades não exercem no mercado livre mais de 20 % das atividades abrangidas pelo Protocolo, o que permite concluir estarmos perante um contrato no âmbito do setor público, à formação do qual não se aplicam os procedimentos pré-contratuais previstos na parte II do Código dos Contratos Públicos, nos termos do n.º 5 do artigo 5.º-A e do artigo 5.º-B do Código dos Contratos Públicos (CCP);
- Y) Nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 5/2023, de 25 de janeiro, no âmbito da operacionalização da Linha dos Fundos, a Agência, I. P., pode celebrar protocolos de colaboração institucional com entidades públicas com atribuições em matéria de disponibilização dos meios de atendimento;
- Z) A realização da despesa e a assunção de encargo plurianual, bem como a aprovação da minuta do presente Protocolo foram autorizadas por deliberação do Conselho Diretivo da Agência, I.P., datada de 27 de dezembro de 2024, ao abrigo da delegação de competências constante do Ponto 3 do Despacho n.º 9588/2024, publicado na 2.ª série do Diário da República n.º 161, de 21 de agosto de S. Exa. o Secretário de Estado do Planeamento e Desenvolvimento Regional, e por força do Despacho n.º 4956/2024, de 7 de maio, publicado na 2.ª série do Diário da República, n.º 88, de S. Exa. o Ministro de Estado e das Finanças, enquadrando-se ainda ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 45.º do Decreto-Lei n.º 17/2024, de 29 de janeiro.

Face ao *supra* exposto, as Partes acordaram celebrar o presente Protocolo de cooperação, o qual, no quadro das atribuições que lhes são legalmente cometidas, tem por finalidade dar continuidade à prestação de serviços de atendimento multicanal a beneficiários e potenciais beneficiários para o acesso ágil e transparente à informação sobre os fundos europeus, de modo a garantir a continuidade do funcionamento da Linha dos Fundos.

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

Termos em que é celebrado o presente Protocolo, do qual os considerandos supra fazem parte integrante e que se rege pelas cláusulas seguintes:

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente Protocolo tem por objeto definir as regras para o funcionamento da Linha dos Fundos, para atendimento telefónico e para resposta a pedidos por escrito, através de email e registados no suporte do Balcão dos Fundos, bem como para apoio remoto através de videochamada e *Live Chat*.

Cláusula 2.ª

Serviços e canais de atendimento disponibilizados na Linha dos Fundos

1. Os serviços prestados na Linha dos Fundos são os constantes das listas anexas ao presente Protocolo, designadas por ANEXO II e ANEXO III, que dele fazem parte integrante.
2. A estrutura organizativa da Linha dos Fundos, com a respetiva descrição por canal encontra-se descrita no ANEXO I e os canais de atendimento disponibilizados são os referidos nas alíneas *infra*:
 - a) Os serviços de atendimento telefónico são assegurados, para:
 - i) chamadas nacionais mediante marcação de um número de telefone gratuito com o indicativo “800”, ativado e disponibilizado pela Agência, I.P.;
 - ii) chamadas internacionais e *callback*, através de dois números de telefone a ativar e disponibilizar pela AMA, I.P.
 - b) Os serviços de resposta a pedidos por escrito, através de email e registados no suporte do Balcão dos Fundos, são assegurados através de plataforma de tratamento de *tickets* da responsabilidade da Agência, I.P., disponível aos beneficiários e potenciais beneficiários através do portal Balcão dos Fundos;
 - c) Os serviços de apoio remoto por videochamada são realizados em plataforma, cujo funcionamento é da responsabilidade da AMA, I.P. cujo acesso pelos beneficiários e potenciais beneficiários se faz através de agendamento disponibilizado no Portal Único de Serviços;
 - d) O apoio disponibilizado por *Live Chat* é realizado em plataforma da responsabilidade da AMA, I.P., disponibilizada no portal Balcão dos Fundos,

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

- e) O apoio disponibilizado por *ChatBot* ou eventualmente pelo ChatGPT é realizado em plataforma da responsabilidade da Agência, I.P., disponibilizado no Balcão dos Fundos.

Cláusula 3.ª

Obrigações da AMA, I. P.

A AMA, I. P., obriga-se a:

- a) Assegurar todas as prestações de serviços de atendimento por telefone (*inbound* e *outbound*) e de resposta a emails e a pedidos registados no suporte do Balcão dos Fundos relacionadas com a Linha dos Fundos, assim como assegurar o apoio remoto através de videochamada e *Live Chat*, para os serviços identificados no ANEXO II e no ANEXO III e outros que venham a ser disponibilizados por acordo entre as partes;
- b) Otimizar os atendimentos recorrendo para tal a um sistema de *Interactive Voice Response* - IVR (Interface), em conjunto com a Agência, I.P. e atualizá-lo sempre que tal seja considerado necessário em sede do objeto do presente Protocolo;
- c) Coordenar o funcionamento da Linha dos Fundos nos moldes definidos no presente Protocolo;
- d) Monitorizar da Linha dos Fundos, de acordo com o previsto na Cláusula 10.ª do presente Protocolo;
- e) Disponibilizar os recursos humanos adequados para desempenhar as funções de operador de atendimento de 1.ª linha da Linha dos Fundos, de acordo com os perfis descritos no ANEXO V, após ser-lhes ministrada formação adequada pela AMA, I.P. e capacitação pela Agência, I.P.;
- f) Encaminhar através de registo de pedido no suporte do Balcão dos Fundos, todos os contactos e pedidos que não fiquem resolvidos na 1.ª linha de atendimento;
- g) Disponibilizar a plataforma de atendimento telefónico para a prossecução do objeto do presente Protocolo;
- h) Disponibilizar o local para a instalação da Linha dos Fundos;
- i) Disponibilizar os equipamentos para que os operadores possam desempenhar as funções de operador de atendimento de 1.ª linha da Linha dos Fundos;
- j) Acompanhar tecnicamente a operacionalização da Linha dos Fundos no quadro da deslocalização dos serviços;

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

- k) Assegurar a prestação de formação nas áreas de atendimento e de utilização de plataforma – inicial e contínua – aos operadores de atendimento da Linha dos Fundos, em articulação com a Agência, I.P.;
- l) Substituir, no prazo máximo de 15 dias, os recursos humanos afetos à operação em apreço, sempre que for necessário e/ou solicitado e devidamente fundamentado pela Agência, I.P., os quais devem cumprir os perfis mínimos exigidos no ANEXO V e validados previamente pela Agência, I.P.

Cláusula 4.ª

Obrigações da Agência, I.P.

A Agência, I.P. obriga-se a:

- a) Definir e atualizar a lista dos serviços prestados pela Linha dos Fundos, constante do ANEXO II e ANEXO III;
- b) Identificar os serviços a constar do atendimento automático e com menu de opção (IVR), em conjunto com a AMA, I.P.;
- c) Assegurar o apoio técnico necessário destinado a garantir a resposta ao beneficiário e potencial beneficiário, sempre que o respetivo pedido não puder ser satisfeito pelo atendimento de 1.ª linha;
- d) Assegurar a capacitação nas áreas de negócio – inicial e contínua – aos operadores de atendimento da Linha dos Fundos, em articulação com AMA, I.P., nos seguintes termos:
 - i) Disponibilizar a informação base e os conteúdos técnicos, na sua versão final, necessários à preparação da capacitação e à conceção dos conteúdos que devem ser transmitidos tendo em vista a preparação dos operadores de atendimento da Linha dos Fundos;
 - ii) Prestar o auxílio técnico durante todo o processo de preparação da capacitação e conceção dos conteúdos e materiais de apoio à capacitação, nomeadamente pelo gestor/interlocutor da Agência, I.P. e pelos Profissionais/Técnicos responsáveis pelos conteúdos técnicos;
 - iii) Identificar os Profissionais/Técnicos responsáveis pelos diversos conteúdos técnicos para apoio à dinamização das ações de capacitação e para a prestação de todos os esclarecimentos necessários aos operadores e equipa da Linha dos Fundos, durante e após a capacitação;

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

- e) Facultar à AMA, I.P. os dados necessários para monitorização do nível serviço relativo às respostas aos emails, pedidos registados no suporte do Balcão dos Fundos e demais canais de atendimento;
- f) Elaborar e atualizar os manuais de procedimentos necessários para suporte à atividade da 1.ª linha.

Cláusula 5.ª

Contrapartida Financeira

1. A Agência, I.P. obriga-se a pagar à AMA, I.P., o valor total de 118.577,81€ € (cento e dezoito mil, quinhentos e setenta e sete euros e oitenta e um cêntimos), ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor, por forma a cobrir os custos despendidos pela AMA, I.P. em execução das suas obrigações no quadro do presente Protocolo.
2. O valor mencionado no número anterior é decomposto da seguinte forma:
 - a) Recursos Humanos: 103.618,94 € (cento e três mil, seiscentos e dezoito euros e noventa e quatro cêntimos), ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor;
 - b) Licenciamento: 12.890,31 € (doze mil, oitocentos e noventa euros e trinta e um cêntimos), ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor;
 - c) Manutenção e Suporte (*software e hardware*): 2.068,56€ € (dois mil e sessenta e oito euros e cinquenta e seis cêntimos), ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor.
3. As quantias devidas pelos serviços efetivamente prestados serão pagas numa única prestação, no prazo de 30 dias a contar da data de emissão da fatura, que deverá ser emitida no final do contrato.
4. A despesa inerente ao presente Protocolo será inscrita no orçamento da Agência, I.P. para o ano de 2025, conforme declaração de inscrição orçamental n.º 079/2024, a satisfazer pela rubrica de classificação económica 02.02.20, fontes de financiamento FF 369 – TRANSFERÊNCIAS DE RP AFETAS A PROJETOS COFINANCIADOS e FF 417 – FEDER – PO Assistência Técnica, tendo sido autorizada por deliberação do Conselho Diretivo da Agência, I.P. de 27 de dezembro de 2024.
5. Conforme exigido no n.º 3 do artigo 5.º da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, que aprova as regras aplicáveis à assunção de compromissos e aos pagamentos em atraso das entidades públicas, republicada pela Lei n.º 22/2015, de 17 de março, qualquer eventual alteração do número de compromisso, será oportunamente comunicada à AMA, I.P..

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

6. A fatura deve vir acompanhada do respetivo relatório de execução dos serviços, contemplando um balanço das atividades desenvolvidas, especificando indicadores (de nível de serviço, de qualidade do atendimento) dos diversos canais de atendimento, bem como a identificação das principais ocorrências e as principais intervenções, identificando as dificuldades que se apresentaram no desenrolar da operação, bem como incluir pelo menos uma oportunidade de melhoria.
7. O relatório mencionado no número anterior deve incluir reporte de não conformidades aos processos e organização de trabalho existente.

Cláusula 6.ª

Funcionamento da Linha dos Fundos

1. A Linha dos Fundos funciona assente numa plataforma multicanal.
2. No âmbito do atendimento telefónico, a Linha dos Fundos opera essencialmente de modo “inbound”, devendo, sempre que necessário efetuar “callback”, a fim de responder a questões que não tenham ficado resolvidas no primeiro contacto e para garantir *follow up* dos encaminhamentos efetuados.
3. O atendimento é feito em língua portuguesa.

Cláusula 7.ª

Horário de funcionamento da Linha dos Fundos

1. A Linha dos Fundos funciona todos os dias úteis e feriados municipais das 9h00 às 18h00.
2. Em caso de necessidade, a Agência, I.P. e a AMA, I.P., poderão ajustar o horário referido no ponto anterior, em face de acontecimentos excecionais e não previsíveis.

Cláusula 8.ª

Atendimento

1. A linha de atendimento telefónico disponibiliza atendimento automático com menu de opção, através do sistema de IVR.
2. São tarefas dos operadores de 1.ª linha:
 - a) Recolha de dados de identificação, sempre que necessário para a realização do suporte a efetuar, com autorização expressa do beneficiário ou potencial beneficiário (nome, telefone, email,

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

- número de contribuinte e identificação civil);
- b) Prestação de informação, por atendimento telefónico ou por resposta escrita aos pedidos registados no suporte do Balcão dos Fundos e aos remetidos por email, sobre os serviços constantes da lista junta sob ANEXO II;
 - c) Apoio na realização do atendimento por videochamada, sobre os serviços constantes da lista junta sob ANEXO II;
 - d) Prestação de informação através de *LiveChat*, sobre os serviços constantes da lista junta sob ANEXO II;
 - e) Encaminhamento, por registo de pedido no suporte do Balcão dos Fundos, para a 2.ª linha, sempre que não seja possível uma resposta imediata ou o pedido de apoio não se enquadre no âmbito de atuação da 1.ª linha;
 - f) Acompanhamento – *follow up* – dos pedidos encaminhados para a 2.ª linha de atendimento.

Cláusula 9.ª

Capacitação/Formação

1. A Agência, I.P., obriga-se a disponibilizar os profissionais/técnicos para assegurar a capacitação dos operadores da Linha dos Fundos, para as matérias da sua competência.
2. A AMA, I.P. obriga-se a disponibilizar os formadores para assegurar a formação dos operadores da Linha dos Fundos, para as matérias da sua competência.
3. O plano de capacitação/formação inicial e contínuo é elaborado pela AMA, I.P. e pela Agência, I.P. que, em sequência, o operacionalizam.

Cláusula 10.ª

Monitorização da Linha dos Fundos

1. A AMA, I.P. disponibiliza à Agência, I.P., o *link* de acesso ao *dashboard* estatístico, atualizado diariamente, com toda a atividade da Linha dos Fundos.
2. As Partes devem reunir semanalmente para *follow up* da operação e análise dos indicadores e índice de qualidade da Linha.
3. As partes devem proceder, conjuntamente, à análise dos níveis de satisfação dos contatantes e à

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

identificação das dificuldades decorrentes dos diferentes canais de atendimento.

4. Para efeitos do disposto no número anterior, o nível de satisfação de referência, para análise, corresponde a 3,5 nos diferentes canais.

Cláusula 11.ª

Divulgação do Protocolo

A divulgação do presente Protocolo e a emissão de comunicados e outras comunicações, bem como a realização de eventos públicos relativos à sua celebração e execução, são objeto de prévia articulação entre as Partes, sem prejuízo do cumprimento das obrigações legais e contratuais que a esse respeito impendam sobre cada uma delas.

Cláusula 12.ª

Alterações e acordos complementares ao Protocolo

Quaisquer alterações ou aditamentos ao presente Protocolo não podem revestir forma menos solene do que a observada no mesmo.

Cláusula 13.ª

Proteção de dados pessoais

1. A atividade desenvolvida pela AMA, I.P. e respetivos técnicos, independentemente da natureza da relação contratual, encontra-se sujeita à aplicação do Regulamento (EU) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados – RGPD), relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e da legislação nacional, nomeadamente da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, daquele Regulamento.
2. No âmbito e para todos os efeitos previstos no presente Protocolo, fica expressamente entendido que a AMA, I.P. procede ao tratamento de dados pessoais no interesse e para as finalidades de tratamento determinadas pela Agência, I.P., obrigando-se a cumprir todas as instruções, recomendações, autorizações, diretivas transmitidas pela Agência, I.P., em qualquer dos serviços descritos no Anexo IV do presente Protocolo, atuando a AMA, I.P. na qualidade e enquanto subcontratante da Agência, I.P.,

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

e esta enquanto Responsável pelo tratamento, nos termos definidos no artigo 28.º do RGPD.

3. Os dados pessoais são obrigatoriamente tratados de acordo com a finalidade que determina a sua recolha e no respeito pelos direitos fundamentais e interesses dos titulares dos dados pessoais, devendo ser asseguradas todas as medidas técnicas e organizativas adequadas à segurança no tratamento, de acordo com o princípio do *data protection by design and by default*, nos termos do artigo 25.º do RGPD e da demais legislação em vigor relativa a proteção de dados pessoais, e no estrito cumprimento de todos os princípios previstos no artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 20-A/2023, de 22 de março.
4. As operações de tratamento de dados pessoais que venham a ser realizadas ao abrigo do presente Protocolo devem obedecer aos princípios de proteção de dados, designadamente aos princípios da minimização, da exatidão, da proporcionalidade, da necessidade e da adequação, da limitação da conservação, procedendo-se apenas ao tratamento dos dados pessoais que se revelem imprescindíveis para a finalidade que motivou o respetivo tratamento, devendo optar-se pelo acesso a dados pseudonimizados ou codificados sempre que a direta identidade dos respetivos titulares não seja relevante, em conformidade com o n.º 7 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 20-A/2023, de 22 de março.
5. O tratamento dos dados pessoais subcontratado ao abrigo do Protocolo será o estritamente necessário à execução do mesmo, de acordo com as instruções da Agência, I.P., nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais, em conformidade com o artigo 28.º do RGPD.
6. A AMA, I.P. compromete-se a garantir a segurança, a confidencialidade, a integridade, a limitação das finalidades, a disponibilidade e a resiliência permanente dos sistemas e dos serviços de tratamento, em cumprimento com o disposto no artigo 32.º do RGPD.
7. Os dados pessoais recolhidos em qualquer um dos serviços descritos no Anexo IV serão objeto de tratamento durante o período de vigência do presente Protocolo, após o que caberá à Agência, I.P., determinar se a AMA, I.P. procede à respetiva eliminação, conservação ou devolução, em suporte autónomo e disponível.
8. A AMA, I.P. obriga-se, ainda, enquanto subcontratante, ao cumprimento de todos os deveres e obrigações previstos no artigo 28º do RGPD., comprometendo-se designadamente a:
 - a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela Agência, I.P.,

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

- única e exclusivamente para efeitos da prestação de serviços objeto do Protocolo;
- b) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso, ou que lhe sejam transmitidos pela Agência, I.P., sem que, tenha sido por esta, expressamente instruída por escrito;
 - c) Assegurar que os seus trabalhadores e os seus colaboradores, incluindo representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico consigo estabelecido, cumprem todas as obrigações previstas na presente cláusula, devendo os mesmos assumir um compromisso de confidencialidade ou estar sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - d) Assegurar que os trabalhadores e colaboradores, afetos ou que venham a estar afetos à prestação de serviços objeto do presente Protocolo, tenham formação adequada e ajustada aos serviços a prestar, especialmente ao nível do tratamento dos dados pessoais e respetiva legislação aplicável;
 - e) Assegurar que os trabalhadores e colaboradores autorizados a aceder ou a processar dados pessoais, nos termos descritos no Anexo IV, têm conhecimentos necessários e especializados para aplicar as medidas de segurança e organizativas para que o tratamento que efetuem esteja de acordo com os procedimentos e medidas técnicas previstas no RGPD e demais legislação aplicável;
 - f) Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais tratados, sem prejuízo do cumprimento de obrigações legais, nomeadamente para com as entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras;
 - g) Colaborar com o DPO (*Data Protection Officer* – Encarregado de Proteção de Dados, em português) da Agência, I.P., facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções, e utilizando preferencialmente o contacto 
 - h) Garantir uma adequada e prudente utilização dos sistemas, plataformas, linhas de contacto previstas no presente Protocolo por parte dos seus trabalhadores e colaboradores, assumindo integralmente a responsabilidade pela forma como todos os canais de comunicação serão utilizados e prestados, nomeadamente, em termos de confidencialidade, acesso e no tratamento das informações recolhidas através da sua utilização;

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

- i) Manter em sigilo e confidencialidade quaisquer códigos de acesso (passwords) usados ou cedidos pela Agência, I.P. para aceder a qualquer plataforma ou sistema de contacto, ou a qualquer base de dados utilizada durante a execução dos serviços protocolados;
- j) Implementar todas as medidas técnicas e organizativas para garantir um nível de segurança adequado ao risco, tendo em conta a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, nos termos do artigo 32.º do RGPD, designadamente, a pseudonimização e anonimização de dados sempre que possível, a capacidade de garantir a contínua confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência dos sistemas e serviços de tratamento, a capacidade de restaurar a disponibilidade e o acesso aos dados em tempo útil, em caso de um incidente físico ou técnico, a implementação de processos para testar, analisar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas, de forma a garantir a segurança do tratamento de dados;
- k) Adotar um sistema de gestão de proteção de dados que inclua todas as medidas para garantir uma organização estruturada da proteção de dados, designadamente assegurar que os sistemas e aplicações são corrigidos com atualizações de segurança regularmente, designar um encarregado da proteção de dados qualificado, manter um registo das atividades de tratamento de dados, de acordo com o artigo 30.º do RGPD e deter procedimentos para identificar incidentes de proteção e segurança de dados;
- l) Tratar os dados pessoais de forma a garantir a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito, contra a sua perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizados e destruição ou danificação acidental ou ilícita, adotando as medidas técnicas e organizativas necessárias, designadamente tomando medidas para garantir que os dados não possam ser lidos, copiados, alterados ou apagados sem autorização durante a transmissão, transporte ou armazenamento eletrónico em meios de armazenamento, e que os destinatários da transmissão de dados possam ser identificados e verificados;
- m) Prestar assistência à Agência, I.P, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que esta cumpra as suas obrigações de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos respetivos direitos previstos no capítulo III do RGPD;
- n) Prestar assistência à Agência, I.P. no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao dispor;

- o) Disponibilizar à Agência, I.P. todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente cláusula e no RGPD e facilitar e contribuir para as auditorias, incluindo as inspeções, conduzidas pela Agência, I.P. ou por outro auditor por esta mandatado, ou outras entidades com competência para o efeito;
 - p) Comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa, ou que de algum modo possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
 - q) Notificar a Agência, I.P., no prazo máximo de 24 horas após ter tido conhecimento de qualquer violação de dados pessoais, devendo esta notificação conter, pelo menos, a seguinte informação, sem prejuízo das demais disposições da lei:
 - i) A descrição da natureza da violação ocorrida, incluindo, as categorias e o número aproximado de titulares de dados, bem como o número aproximado de registos de dados pessoais em causa;
 - ii) A descrição das medidas adotadas e as propostas para reparar a violação de dados pessoais, incluindo, se for caso disso, as medidas adotadas para atenuar os seus eventuais efeitos negativos;
 - iii) A descrição das consequências prováveis da violação de dados pessoais.
 - r) Comunicar de imediato à Agência, I.P., quaisquer reclamações ou questões levantadas pelos titulares dos dados pessoais que se relacionem com o tratamento e ou com a proteção e segurança dos respetivos dados.
9. A Agência, I.P. autoriza genericamente a AMA, I.P. a contratar outros subcontratantes, designados por subcontratantes ulteriores, nos termos do presente Protocolo e em cumprimento do n.º 2 do artigo 28.º do RGPD, devendo a AMA, I.P., sempre que proceda à contratação de um subcontratante ulterior, notificar a Agência, I.P.
10. A autorização genérica conferida e prevista no número anterior não exclui a responsabilidade da AMA, I.P. perante a Agência, I.P., caso se verifique o incumprimento por parte do subcontratante ulterior, das obrigações a que a AMA, I.P. se encontra adstrita em matéria de proteção de dados no âmbito do

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

presente Protocolo.

11. A AMA, I.P. compromete-se a recorrer apenas a subcontratantes que apresentem, por escrito, garantias suficientes de execução das medidas adequadas para que o tratamento satisfaça os requisitos legais e assegure a defesa dos direitos dos titulares dos dados, bem como a cooperar em eventuais respostas a solicitações por parte da autoridade de controlo, de acordo com o n.º 4 do artigo 28.º do RGPD.
12. A AMA, I.P. deverá, à primeira interpelação da Agência, I.P., disponibilizar uma cópia do acordo escrito com o(s) subcontratante(s) ulterior(es), ficando expressamente entendido que a AMA, I.P. será totalmente responsável pelo(s) subcontratante(s) ulterior(es) que contratou ou venha a contratar.
13. Os serviços que a AMA, I.P. utiliza de terceiros como serviço complementar para apoiar a execução das respetivas obrigações em matéria de tratamento de dados não serão considerados como subcontratação na aceção da presente disposição, devendo a AMA, I.P. estabelecer disposições contratuais adequadas e juridicamente vinculativas e tomar medidas de inspeção adequadas para garantir a proteção de dados e a segurança dos dados pessoais da Agência, I.P.
14. As partes ficam desde já autorizadas a comunicar o conteúdo do Protocolo, bem como os elementos com ele relacionados, à Comissão Nacional de Proteção de Dados.
15. A AMA, I.P. não poderá proceder ao tratamento de dados pessoais para finalidades próprias e deverá adotar as medidas necessárias para assegurar que qualquer pessoa que atue sob sua autoridade e que tenha acesso aos dados pessoais se encontra vinculada às mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas no presente Protocolo.
16. A AMA, I.P. não pode proceder ao tratamento de dados pessoais objeto do presente Protocolo no interesse de terceiros, nem transferir dados pessoais para terceiros, sem o consentimento expresso e escrito da Agência, I.P.
17. A Agência, I.P. pode, a qualquer momento, emitir instruções individuais, designadamente relativas à retificação, apagamento e bloqueio de dados pessoais, devendo a AMA, I.P., se não puder, por algum motivo, cumprir uma instrução, informar a Agência, I.P., no mais curto prazo possível, indicando o motivo ou o fundamento do incumprimento.
18. Se a AMA, I.P. tomar conhecimento de que os dados pessoais partilhados são inexatos ou desatualizados deve informar a Agência, I.P., sem demora injustificada, e cooperar com Agência, I.P.,

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

para apagar ou retificar os dados.

19. Se quaisquer dados se perderem ou forem danificados no âmbito da execução do Protocolo, por causas imputáveis à AMA, I.P., esta compromete-se a adotar as medidas que sejam necessárias com vista à recuperação dos dados, sem quaisquer custos adicionais para a Agência, I.P.
20. A AMA, I.P. obriga-se a ressarcir a Agência, I.P. de todos os prejuízos em que esta venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita dos dados referidos, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados contra a Agência, I.P., bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar, salvo quando resultar do cumprimento das instruções comunicadas pela Agência, I.P.
21. A caracterização do tratamento de dados por serviço (atendimento telefónico, atendimento por videochamada, *livechat*, resposta a pedidos de apoio registados no suporte do Balcão e emails) consta do ANEXO IV ao presente Protocolo.

Cláusula 14.ª

Confidencialidade

1. Para os efeitos previstos no presente Protocolo, considera-se Informação Confidencial (Informação) toda a informação partilhada entre a AMA, I.P. e a Agência, I.P., designadamente, informações, dados atuais e históricos, dados pessoais, independentemente da sua natureza ou categoria, técnicas, *know how*, relatórios, previsões, decisões internas, despachos internos, documentos contabilísticos, financeiros, documentos pessoais de qualquer terceiro, independentemente do suporte, programa ou língua em que se encontrem redigidos, informação inserida em qualquer plataforma, canal de comunicação ou sistema IT utilizado no âmbito dos serviços protocolados, imagens, vídeos, mensagens trocadas, qualquer informação relativa a beneficiários, beneficiários efetivos, candidatos, formandos, auditores, trabalhadores, colaboradores, parceiros, prestadores de serviços, projetos promocionais, informações internas, bem como todos os demais documentos ou factos que de alguma forma estejam relacionados ou incluídos nos termos do presente Protocolo.
2. As Partes obrigam-se mutuamente e em todos os momentos a proteger e a guardar segredo relativo a toda a Informação Confidencial, a não publicar, divulgar, direta ou indiretamente, a Informação Confidencial, seja total ou parcialmente, a não a utilizar para fins que não estejam relacionados com

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

a prestação dos serviços protocolados, sem o consentimento prévio e escrito da outra Parte, e a não praticar qualquer ato ou promover qualquer omissão que possa reduzir ou desrespeitar o valor da Informação Confidencial.

3. Todas as obrigações de confidencialidade estabelecidas na presente Cláusula perdurarão e manter-se-ão exigíveis por tempo indeterminado, ainda que posteriormente à cessação do presente Protocolo.
4. O incumprimento por parte da AMA, I.P. do dever de confidencialidade confere à Agência, I.P. o direito de utilizar os mecanismos legais vigentes, bem como de obter a correspondente indemnização pelos danos ou prejuízos causados pelo incumprimento.
5. Em caso de ser necessária a divulgação de informação confidencial, para cumprimento de decisão judicial ou administrativa definitiva emanada de órgão competente para o efeito, as partes obrigam-se a concertarem previamente as respetivas posições e a desenvolverem os seus melhores esforços com vista a evitar ou limitar a revelação da Informação Confidencial, nomeadamente pela prática conjunta das diligências adequadas à proteção dos respetivos interesses e a fazer acompanhar essa divulgação da indicação de que se trata de Informação Confidencial pertencente a terceiro.

Cláusula 15.ª

Gestora do Protocolo

1. É designada gestora do Protocolo, para efeitos do artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos, Inês Almeida da Agência, I.P..
2. Compete designadamente à gestora do Protocolo:
 - a) Acompanhar a execução do Protocolo, averiguando a conformidade dos serviços prestados;
 - b) Em sede de execução financeira do Protocolo, validar a adequação das faturas emitidas pela AMA, I.P.

Cláusula 16.ª

Resolução do Protocolo

1. Qualquer das Partes pode resolver o presente Protocolo, em caso de incumprimento de forma exata e pontual das obrigações assumidas pela outra Parte no presente Protocolo, nos termos do Código

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

dos Contratos Públicos e nos termos dos números seguintes.

2. Em caso de incumprimento deve a outra parte notificar a parte incumpridora para cumprir dentro de um prazo a fixar entre 15 e 30 dias, consoante a gravidade do mesmo, por carta registada com aviso de receção ou por correio eletrónico que acuse a recção.
3. Caso se mantenha a situação de incumprimento após o decurso do prazo referido no número anterior, a outra Parte pode resolver o Protocolo, por carta registada com aviso de receção, ou por correio eletrónico que acuse a receção, por incumprimento definitivo, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela Parte faltosa, desta comunicação.

Cláusula 17.ª

Conflito de interesses, responsabilidade e Conciliação

1. As partes devem prosseguir a sua atividade de acordo com a lei aplicável e com as regras de boa-fé, tomando todas as medidas necessárias para evitar a ocorrência de quaisquer situações que possam resultar em conflito com os interesses de cada uma.
2. Ambas as partes se obrigam a não praticar qualquer ato ou omissão do qual possa resultar quaisquer ónus ou responsabilidades para a outra parte, ou para os seus direitos e interesses.
3. Quaisquer diferendos entre as Partes que não determinem o exercício do direito de resolução previsto no artigo anterior, no âmbito da execução do presente Protocolo, são resolvidos mediante negociação de boa-fé, com vista à sua conciliação.
4. Na eventualidade de as Partes não chegarem a um acordo nos termos do número anterior, os litígios em causa deverão ser submetidos à jurisdição do tribunal da comarca de Lisboa, com renúncia expressa das Partes a qualquer outro.

Cláusula 18.ª

Comunicações

As comunicações a efetuar ou os documentos a entregar pelas Partes são enviados por correio eletrónico para os seguintes endereços:

- a) AGÊNCIA, I.P.:

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

- i) correio eletrónico: [REDACTED]
- b) AMA, I.P.:
- i) correio eletrónico: [REDACTED]

Cláusula 19.ª

Produção de efeitos

O presente Protocolo entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2025 e caduca no dia 30 de junho de 2025, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 20.ª

Avaliação

1. Durante o último trimestre de execução do Protocolo, as Partes procedem à avaliação dos resultados alcançados no trimestre anterior, com vista a ponderar a continuidade da Linha dos Fundos, pela forma que se revelar adequada.
2. A metodologia de avaliação deve incidir sobre toda a atividade desenvolvida (indicadores de atividade, indicadores de nível de serviço, indicadores de qualidade do atendimento e outros considerados como relevantes para a análise do serviço), sistematizando a performance do Serviço de Apoio - Linha dos Fundos nas diversas linhas e diferentes canais de atendimento, os quais deverão conter todas as situações que tenham tido o tratamento à margem do nível de serviço estabelecido, designadamente materializando os principais acontecimentos e atividades ocorridos, sendo a operacionalização da mesma estabelecida por acordo entre as partes até ao final do segundo trimestre de execução.
3. Caso se pretenda a continuidade da Linha dos Fundos, será celebrado, para o efeito, novo Protocolo entre as partes.

O presente Protocolo, composto por 22 páginas, com 5 anexos, num total de 35 páginas, é assinado por certificado de assinatura digital qualificada, num único exemplar

PROTOCOLO | N.º 431/2024-AMA
REG. 169/2024-AD&C

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

Celebrado em Lisboa,

Pela Agência, I.P.

Assinado por: **CLÁUDIA SOFIA DE ALMEIDA GASPAR
JOAQUIM**
Num. de Identificação: [REDACTED]
Data: 2024.12.27 19:43:03+00'00'

Pela AMA, I.P.

*Em substituição da Presidente do Conselho Diretivo da
AMA, nos termos do artigo 22.º do CPA, com(...)*

Assinado por: **Mónica Catarina Pinheiro Letra**
Num. de Identificação: [REDACTED]
Data: 2024.12.30 10:49:01+00'00'

Certificado por: **Agência para a Modernização
Administrativa, I. P.**

Assinados por: **Vogal do Conselho Diretivo**
 | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

ANEXO I

Estrutura organizativa da Linha dos Fundos

A Linha dos Fundos está organizada por diferentes canais:

- A) Canal telefone em que o atendimento é concretizado pela 1.ª linha dos operadores, com possibilidade de encaminhamento via Direct Dial I – - marcação direta de extensões (DDI) sempre que o mesmo for disponibilizado à AMA, I.P.;
- B) Canal Suporte em que o atendimento é compartilhado numa lógica de linhas, estruturadas em grupos de resolução, para efeitos da resposta ao beneficiário e potencial beneficiário;
- C) Canal E-mail em que o atendimento é compartilhado numa lógica de linhas para efeitos da resposta ao beneficiário e potencial beneficiário;
- D) Canal Videochamada em que o atendimento é concretizado pela 1.ª linha dos operadores;
- E) Canal ChatLive em que o atendimento é concretizado pela 1.ª linha dos operadores;
- F) Canal ChatBOT/GPT em que o funcionamento é assegurado pela Agência, I.P..

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

ANEXO II

**Lista dos serviços informativos e de apoio prestados pela Linha dos Fundos objeto do presente Protocolo
Atendimento telefónico e escrito**

Áreas de Negócio	Serviços
Informação Geral	Portugal 2020
	Portugal 2030
	PRR
	Programas
	Empréstimo Quadro EQ-BEI
	Minimis
	EaSI
	Outros (a acordar com a AMA, I.P. ao longo da execução do Protocolo)
Suporte Técnico	Suporte
	Balcão dos Fundos
	Entidades
	Utilizadores
	Aplicações
	Outros (a acordar com a AMA, I.P. ao longo da execução do Protocolo)
Informação sobre Avisos e Operações	Candidaturas
	Avisos e Operações
	Pagamento
	Dívidas
	Outros (a acordar com a AMA, I.P. ao longo da execução do Protocolo)

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

Atendimento por videochamada

Apoio para a realização de serviço:

- A) Fazer o registo no Balcão dos Fundos
- B) Registar os dados da Entidade no Balcão dos Fundos
- C) Outros (a acordar com a AMA, I.P. ao longo da execução do Protocolo)

LiveChat

Serviços:

- A) Apoio técnico para a utilização do Balcão dos Fundos (sem tramitação de dados pessoais)
- B) Outros (a acordar com a AMA, I.P. ao longo da execução do Protocolo)

CHATBOT/GPT

Serviços:

- A) Apresentação de respostas às perguntas mais frequentes colocadas no canal de atendimento por Atendimento Escrito

ANEXO III

Especificações Técnicas Base a assegurar pela AMA

Especificação	Descrição
Atendimento telefónico	<i>Inbound</i> <i>Outbound</i>
Fornecimento de número de contacto	Um 21 e um 300 A Agência, I.P. contratualizou um número 800, que ficará a seu cargo. O número 800 será uma máscara colocada no número disponibilizado pela AMA, I.P., para a receção de chamadas nacionais e internacionais.
Atendimento por videochamada	Plataforma de agendamento – Oracle Plataforma de videochamada - Oracle
Atendimento por <i>livechat</i>	Plataforma de Centro de Contacto
Resposta a pedidos/tickets e email	com <i>follow-up</i> integrado
Recursos Humanos	5 operadores, 1 supervisor, 1 coordenador
Instalações e equipamentos	Instalações próprias Equipamentos (Secretária + Cadeira + Computador + Headset)
Pagamento integral das comunicações	Chamadas internacionais <i>Callbacks</i> Transferências
Plataforma de Centro de Contacto para atendimento telefónico	VOIP
Configuração de IVR	por DTMF
SETUP Construção	<i>Knowledge Base</i> e FAQ's em conjunto
Conceção de programas e instrumentos de	

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

suporte formativo em colaboração Agência, I.P. para as seguintes temáticas:	Técnicas de atendimento Plataforma de centro de contato
Programa de formação inicial e contínua a operadores ministrado pela AMA em colaboração Agência, I.P. para as seguintes temáticas:	Técnicas de atendimento Plataforma de centro de contato
Acompanhamento de nível de serviço	<i>KPI e SLA</i>
Controlo de qualidade	Indicadores de gestão Monitorização dos contactos; Inquéritos aos clientes para apuramento do índice de satisfação e NPS (índice de recomendação).

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

ANEXO IV

Caracterização do tratamento de dados por SERVIÇO

(atendimento telefónico, atendimento por videochamada, *livechat* e resposta a pedidos de apoio registados no suporte do Balcão e emails)

Serviço	Linha dos Fundos
Dados a recolher que são necessários para a prestação do serviço (categoria de pessoas/dados) ¹	O tratamento não inclui dados pessoais sensíveis de categoria especial. Nome, nome completo, número de contribuinte, número de identificação civil, email, número de telefone.
Meio de suporte/ sobre o acesso aos dados – Atendimento telefónico	Fornecido pelo titular dos dados. Os dados fornecidos serão arquivados em suporte digital na plataforma de atendimento telefónico da responsabilidade da AMA, I.P.
Meios de suporte/ sobre o acesso aos dados – resposta a pedidos registados no suporte do Balcão e submetidos via email	Fornecido pelo titular dos dados. Os dados fornecidos serão arquivados em suporte digital na plataforma de registo de pedidos da responsabilidade da Agência, I.P.
Meios de suporte/ sobre o acesso aos dados – Atendimento por videochamada	Fornecido pelo titular dos dados. Os dados fornecidos serão arquivados em suporte digital nas plataformas de agendamento e atendimento por videochamada da responsabilidade da AMA, I.P.
Meios de suporte/ sobre o acesso aos dados - <i>Livechat</i>	Não existe fornecimento de dados. A conversa será arquivada em suporte digital na plataforma de Centro de Contacto da AMA, I.P.
Meios de suporte/ sobre o acesso aos dados – <i>CHATBOT/GPT</i>	Não existe fornecimento de dados.
Fundamentação legal/finalidade da recolha/Licitude	Cumprimento de uma obrigação legal (artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 5/2023, de 25 de janeiro e artigo 7.º do

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

	<p>Decreto-Lei n.º 20-A/2023, de 22 de março).</p> <p>Os dados recolhidos destinam-se a apoiar a submissão das candidaturas e o acompanhamento dos processos referentes aos apoios através de fundos europeus aos beneficiários dos mesmos e no âmbito do apoio ao registo no Balcão dos Fundos de potenciais beneficiários.</p> <p>As Partes determinam em conjunto que as atividades de tratamento de dados para as finalidades acima referenciadas e têm por fundamento o cumprimento de uma obrigação legal ao abrigo do disposto no artigo 6.º, n.º 1, al. c) do RGPD, no artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 5/2023, de 25 de janeiro e no artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 20-A/2023, de 22 de março.</p> <p>O dever de comunicação aos titulares de dados pessoais das atividades de tratamento de dados é cumprido nos termos dos artigos 12.º, 13.º e 14.º do RGPD.</p> <p>O tratamento de alguns dados será efetuado com fundamento no consentimento do titular dos dados, de acordo com o artigo 6.º, n.º 1, alínea a) do RGPD, e conforme infra especificado:</p> <p>Para o canal Telefone, existe um guia vocal informando que a chamada será gravada para fins de atendimento. O contactante será solicitado a premir uma tecla telefónica caso autorize a gravação e deseje continuar o atendimento. O tratamento de dados de voz neste caso será realizado com base no consentimento explícito do utilizador. Caso o</p>
--	--

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

	<p>utilizador não queira autorizar a gravação, será instruído a contactar a Linha através dos canais alternativos.</p> <p>Para o canal Videochamada, que envolve os serviços de registo no Balcão e edição de dados no Balcão, o tratamento de dados de voz e imagem será legitimado com base no consentimento do utilizador, uma vez que será solicitado que este leia e aceite os termos e condições do atendimento neste canal, através de um formulário de contacto. O consentimento será solicitado de forma clara e explícita, e o utilizador terá a possibilidade de retirar o seu consentimento a qualquer momento.</p> <p>No canal Escrito Suporte, o acesso é realizado através de autenticação no Balcão dos Fundos, utilizando login no Balcão ou outros meios de autenticação (Acesso.gov.pt ou Autenticação.gov.pt). Não existe recolha de dados que não tenham sido já fornecidos no âmbito do registo do Balcão dos Fundos e nos termos da respetiva política de privacidade.</p> <p>No canal Chat (IVO), é fornecida uma informação inicial que orienta os utilizadores a não revelarem dados pessoais durante a utilização. O tratamento de dados no canal Chat será baseado no cumprimento de uma obrigação jurídica, para efeito de apoio aos utilizadores e interação com beneficiários e potenciais beneficiários em matérias relacionadas com fundos europeus. Não são recolhidos dados pessoais e o serviço é apenas informativo.</p> <p>No canal ChatLive, o serviço prestado será explicado ao utilizador, sendo-lhe indicado que deve ler e aceitar os termos e condições do serviço. O tratamento de dados pessoais neste canal será igualmente legitimado com base</p>
--	---

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

	no consentimento. O consentimento será solicitado de forma clara e explícita, e o utilizador terá a possibilidade de retirar o seu consentimento a qualquer momento.
Tempo de conservação	Os dados pessoais são conservados apenas até ao encerramento do processo. Logo que não seja necessária nova interação, a informação será anonimizada. No caso do atendimento por Videochamada os dados serão conservados durante o tempo previsto nos termos e condições do serviço, finda a vigência do Protocolo.
Medidas de segurança dos dados recolhidos	O acesso aos dados pessoais é limitado à atividade em causa, existindo controlo de acessos às plataformas utilizadas. A AMA, I.P. adota as medidas técnicas e organizativas necessárias para assegurar um nível de segurança adequado ao risco das atividades e do tipo de dados pessoais sujeitos ao tratamento e ainda contra a sua destruição, acidental ou ilícita, perda acidental, alteração, difusão ou acesso não autorizados e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito, as quais serão revistas e atualizadas periodicamente.
Transferências transfronteiriças⁴	Não existe transferência de dados para países terceiros, com exceção do atendimento por videochamada, em que, poderá existir transferência de informação para países terceiros, caso o cidadão que acede ao Portal Único de Serviços (onde tem acesso ao agendamento) esteja a aceder a partir de um país terceiro, ou se o agente/administrador aceder ao Oracle Engagement e Oracle Live Experience a partir de um país terceiro.
Contacto do Encarregado de Proteção de Dados do Segundo Outorgante para eventuais necessidades no âmbito do tratamento dos dados pessoais	

ANEXO V

Descrição dos perfis técnicos afetos à operação

1. Técnicos de informação e atendimento:

Perfl:

1. 12.º ano de escolaridade;
2. Experiência mínima de três anos em atendimento de centro de contacto;
3. Experiência de utilização de plataformas de centro de contacto para atendimento telefónico, por email, chat, videochamada e redes sociais.

Tarefas:

1. Tratamento de chamadas telefónicas, emails, chat, videochamada e redes sociais de acordo com os procedimentos AMA;
2. Diagnosticar e efetuar despiste de eventuais situações no âmbito do tratamento de chamadas telefónicas, emails, chat, videochamada e redes sociais de acordo com os procedimentos AMA;
3. Apoio técnico a plataformas informáticas, nomeadamente, utilizadores e submissão de pedidos ou candidaturas;
4. Registrar e encaminhar incidências;
5. E outras que se venham a verificar necessárias no âmbito da atividade de Centro de Contacto.

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

1. Facilidade de trabalhar e utilizar aplicações e ferramentas informáticas (nomeadamente ambiente Windows, Internet e conhecimento de novas tecnologias);
2. Experiência de utilização de app, em particular as disponibilizadas pelas entidades públicas;
3. Experiência de utilização de plataformas digitais;
4. Dominar (ler e escrever corretamente) a língua portuguesa;
5. Capacidade de aprendizagem constante num ambiente dinâmico, com disponibilidade para a autoformação;
6. Capacidade de iniciativa, análise e de decisão, que garanta a resolução dos problemas, com

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

orientação para o Cliente;

7. Conhecer os serviços da administração pública;
8. Facilidade de integração e trabalho em equipa;
9. Ser assertivo, resiliente, proativo e ter capacidade de adaptabilidade;
10. Excelente capacidade de expressão oral (comunicação assertiva).

2. Supervisor

Perfil

1. Ter 12.º ano de escolaridade;
2. Experiência de utilização de plataformas de centro de contacto para atendimento, com experiência mínima de um ano;
3. Experiência de coordenação e gestão de equipas com o mínimo de 3 anos;

Tarefas:

1. Gestão e organização da equipa;
2. Controlo de assiduidade e pontualidade;
3. Acompanhamento e controlo da operação;
4. Monitorização e acompanhamento dos indicadores de serviço e KPI's;
5. Apoiar os Técnicos de Informação e Atendimento nas suas tarefas quotidianas;
6. Esclarecer dúvidas dos Técnicos de Informação e Atendimento;
7. Dar feedback estruturado aos Técnicos de Informação e Atendimento;
8. Atualização de *knowledge* base de apoio aos Técnicos de Informação e Atendimento;
9. Efetuar monitorização de qualidade, sempre que necessário;
10. Reportar eventuais anomalias;
11. Mediar eventuais reclamações do serviço;
12. Articulação com a 2ª Linha do Centro de Informação e Atendimento no âmbito dos procedimentos definidos;
13. Zelar pelo bem-estar das operações e dos Técnicos de Atendimento e Informação;
14. E outras que se venham a verificar necessárias no âmbito da atividade de Centro de Contacto.

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

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

1. Ter cartão de cidadão e códigos de autenticação ativos e Chave Móvel Digital do estado “ativa”;
2. Conhecer e saber utilizar app, em particular as disponibilizadas pelas entidades públicas;
3. Facilidade na utilização de plataformas digitais;
4. Dominar (ler e escrever corretamente) a língua portuguesa e inglesa;
5. Conhecer os serviços da administração pública;
6. Capacidade de aprendizagem constante num ambiente dinâmico, com disponibilidade para a autoformação;
7. Capacidade de iniciativa, análise e de decisão, que garanta a resolução dos problemas, com orientação para o Cliente;
8. Facilidade de integração, relacionamento interpessoal e trabalho em equipa;
9. Ser assertivo, resiliente, proativo e ter capacidade de adaptabilidade;
10. Ter capacidade de gestão e resolução de conflitos;
11. Excelente capacidade de expressão oral (comunicação assertiva).

3. Coordenador

Perfil

1. Licenciatura adequada, preferencialmente nas áreas de gestão, administração pública ou ciências sociais;
2. Experiência de coordenação e gestão de equipas com o mínimo de 3 anos;
3. Experiência na coordenação e gestão de centros de contactos, preferencialmente no setor público.

Tarefas:

1. Garantir o cumprimento das tarefas associados ao supervisor;
2. Gerir operacionalmente o Centro de Contacto e todas os serviços associados;
3. Supervisionar os recursos humanos afetos à estrutura operacional;
4. Interagir e comunicar com as estruturas internas da Agência, I.P.;
5. Planear e gerir tarefas;

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

6. Controlar os níveis de serviço diários, garantindo o cumprimento dos objetivos da equipa;
7. Reportar à Agência, I.P. quaisquer constrangimentos e situações críticas e/ou anómalas que ocorram durante a operação.

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

1. Conhecer os serviços da administração pública;
2. Capacidade de iniciativa, análise e de decisão, que garanta a resolução dos problemas, com orientação para o Cliente;
3. Ser assertivo, resiliente, proativo e ter capacidade de adaptabilidade;
4. Ter capacidade de gestão e resolução de conflitos.