

PROTOCOLO | n.º 18/2022-AMA

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 510 928 374, com sede em Avenida 5 de Outubro, n.º. 1531050-053, Lisboa, neste ato representada por Nuno Oliveira Santos 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 508 184 509, com sede na Rua de Santa Marta, n.º 55, 1150-294, em Lisboa, neste ato representada por Paulo Manuel Múrias Bessone Mauritti, na qualidade de Vogal do Conselho Diretivo, no uso de delegação de competências, de ora em diante designada por “**AMA, I.P.**”;

Ambos designados por “Partes”.

Considerando que:

- (A)** Ao abrigo 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*”;
- (B)** 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;
- (C)** Para além das Lojas do Cidadão (LC), dos Espaços Empresa (EE), dos Espaços Cidadão (EC), do Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA2020), da gestão do Portal ePortugal e Mapa do Cidadão, a AMA, I.P. é também responsável pela gestão e operacionalização do Centro de Contacto para as áreas do Cidadão (CCC), da Empresa (CCE), dos Espaços do Cidadão (CCEC) e do SAMA (CCSAMA);

- (D)** 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 e endereços de correio eletrónico, através dos quais se podem 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;
- (E)** O acesso à informação de suporte em cada um dos canais referidos, e considerando as várias áreas de negócio, é assegurado pelo CCC, CCE e do CCSAMA, subjacente ao qual existem vários níveis de serviço a considerar consoante as áreas de procura;
- (F)** A linha do CCSAMA, da responsabilidade da AMA, 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, integrado no eixo II (Reforço da competitividade das PME incluindo a redução de custos públicos de contexto (OT3 e OT2)) do domínio da Competitividade e Internacionalização (COMPETE 2020) do Portugal 2020;
- (G)** A Agência, I.P. tem por missão, nos termos do Decreto-Lei n.º 140/2013, de 18 de outubro, coordenar a política de desenvolvimento regional e assegurar a coordenação geral dos fundos europeus estruturais e de investimento (FEEI), competindo-lhe, entre outras atribuições, a coordenação técnica geral do Portugal 2020 e prestar apoio no funcionamento da Comissão Interministerial de Coordenação do Acordo de Parceria, designada CIC Portugal 2020, órgão que assegura a coordenação política para o conjunto dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento e que integra varias comissões especializadas cuja coordenação é assegurada pelo Ministro do Planeamento;
- (H)** No âmbito da coordenação técnica geral para o conjunto dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, a Agência, I.P. assegura a coordenação geral, incluindo o acompanhamento dos processos de programação, reprogramação e monitorização daqueles fundos, em articulação com as autoridades de gestão dos programas operacionais (PO) e PDR; Garante o apoio técnico à Comissão

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

Interministerial de Coordenação do Acordo de Parceria; 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 FEEI; Coordena e desenvolve o sistema de avaliação do AP, em articulação com as autoridades de gestão, na perspetiva da sua contribuição para a concretização das políticas públicas cofinanciadas; Desenvolve os instrumentos de reporte sobre a aplicação desses fundos, nomeadamente os previstos na regulamentação europeia ao nível do AP; Divulga a informação sobre a monitorização estratégica do AP, 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;

- (I)** No que respeita aos fundos da política de coesão, é atribuição da Agência, I.P. contribuir para a definição das suas linhas gerais de aplicação e para a eficácia das respetivas intervenções operacionais;
- (J)** 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;
- (K)** A implementação da Linha dos Fundos enquadra-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.;
- (L)** A implementação da Linha dos Fundos integra-se no âmbito do 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;
- (M)** A Linha dos Fundos pretende ser um canal de referência no setor público ao serviço de cidadãos que pretendam interagir com o ecossistema dos Fundos, pretendendo disponibilizar um serviço multicanal de atendimento integrado de apoio a todos os que tenham interação com os fundos europeus;
- (N)** A Linha dos Fundos visa prestar informação sobre fundos, apoio técnico ao portal e informação sobre avisos e projetos;
- (O)** O projeto da Linha dos Fundos possibilita complementar os canais de relacionamento com os

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

beneficiários e potenciais beneficiários, promovendo a criação de maior e melhor facilidade e rapidez no atendimento por telefone e/ou e por *resposta a pedidos registados no suporte do Balcão* de uma forma mais prática e eficiente, potenciando a desmaterialização administrativa;

- (P)** A AMA, I. P. e a Agência, I.P. entendem, dadas as respetivas missões e atribuições, ser tarefa comum, e conexas entre ambas, modernizar e simplificar os canais de comunicação entre as entidades beneficiárias e potenciais beneficiárias dos FEEL e a entidade pública com responsabilidade de coordenação técnica geral desses fundos, numa dupla perspetiva da prestação de um serviço aos cidadãos e empresas e da atuação no sentido de potenciar a partilha e divulgação dos FEEL;
- (Q)** 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 do Código dos Contratos Públicos (CCP);
- (R)** 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 objeto a implementação da Linha de Fundos, para atendimento telefónico e para resposta a pedidos registados no suporte do Balcão.

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 a instalação e funcionamento da Linha dos Fundos, para atendimento telefónico e para resposta a pedidos registados no suporte do Balcão, tendo em vista a prestação de informação sobre os Fundos, o suporte técnico e a prestação de informação sobre avisos e operações.

Cláusula 2.ª

(Serviços a prestar no âmbito da Linha dos Fundos)

1. Os serviços prestados no âmbito da Linha dos Fundos, por atendimento telefónico e por resposta aos pedidos registados no suporte do Balcão, são os constantes da lista junta ao presente protocolo, designada por ANEXO I, que dele faz parte integrante.
2. Os serviços de atendimento telefónico são assegurados pelos números de telefone a ativar e disponibilizar pela AMA.
3. Os serviços de resposta a pedidos registados no suporte do Balcão são assegurados através de formulário a submeter no balcão.

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 outboiund*) e de resposta a pedidos registados no suporte do Balcão relacionadas com a Linha dos Fundos;
- 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 da operação;
- c) Coordenar a implementação e 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 11.ª do presente

PROTOCOLO | n.º 18/2022-AMA

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

Protocolo;

- e) Disponibilizar os recursos humanos adequados para desempenhar as funções de operador de atendimento de 1.ª linha da Linha dos Fundos, após ser-lhes ministrada formação adequada pela Agência, I.P. e AMA, I.P.;
- f) Encaminhar através de registo de pedido no suporte do balcão, todos os contatos e pedidos que não fiquem resolvidos na 1ª 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;
- 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..

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 I**, que faz parte integrante do presente Protocolo;
- 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 à prestação de resposta ao beneficiário e potencial beneficiário, sempre que o respetivo pedido não puder ser satisfeito pelo atendimento de 1.ª linha;
- d) Assegurar a prestação de formação nas áreas de negócio – inicial e contínua – aos operadores de atendimento da Linha dos Fundos, em articulação com AMA, I.P.;

PROTOCOLO | n.º 18/2022-AMA

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

- e) Elaborar fichas tipo de atendimento para os serviços prestados pela Linha dos Fundos, de acordo com modelo a fornecer pela AMA, I.P.;
- f) Facultar à AMA, I.P. os dados necessários para monitorização do nível serviço relativo às respostas aos pedidos registados no suporte do Balcão;
- g) Proceder ao pagamento pontual da contrapartida financeira à AMA, I.P. nos termos previstos no presente protocolo.

Cláusula 5.ª

Contrapartida Financeira

1. A Agência, I.P. paga à AMA, I.P., no prazo de 30 dias a contar da data de emissão das faturas, o valor total de 319 591,20 € (trezentos dezanove mil e quinhentos e noventa e um euros e vinte cêntimos) acrescido de 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. O montante referido é pago em duas prestações de igual valor, nos meses de junho e dezembro de 2022.
2. A despesa inerente ao presente protocolo encontra-se inscrita no orçamento da Agência, I.P. para o ano de 2022 a satisfazer pela classificação económica 02.02.20.E0.00, fontes de financiamento 369 (78.619,44€) e 417 (314.477,75€), de acordo com o compromisso n.º EG52200061, tendo sido autorizada por deliberação do Conselho Diretivo de 17 de janeiro de 2022.
3. 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 alteração do número de compromisso, será oportunamente comunicada à AMA.

Cláusula 6.ª

(Implementação da Linha dos Fundos)

A AMA, I.P. assegura o funcionamento da Linha dos Fundos e o desenvolvimento do mesmo serviço de acordo com a calendarização aprovada entre a Agência, I.P. e a AMA, I.P. durante o ano de 2022.

Cláusula 7.ª

(Funcionamento da Linha dos Fundos)

1. A Linha dos Fundos funciona assente numa plataforma multicanal.
2. 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 telefónico e de resposta a pedidos de Suporte do Balcão é feito em língua portuguesa.

Cláusula 8.ª

(Horário de funcionamento da Linha dos Fundos)

1. A Linha dos Fundos funciona todos os dias úteis 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 9.ª

(Atendimento)

1. A linha de atendimento telefónico disponibiliza atendimento com menu de opção (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*);
 - b) Prestação de informação, por atendimento telefónico ou por *resposta a pedidos registados no suporte do Balcão*, sobre os serviços constantes da lista junta sob ANEXO I;
 - c) Encaminhamento, por registo de pedido no suporte do Balcão, para a 2.ª linha, sempre que não seja possível uma resposta imediata;
 - d) Acompanhamento – *follow up* – dos pedidos encaminhados para a 2ª linha de atendimento.
 - e) À Agência, I.P., que assegura o atendimento de 2.ª linha, cabe dar resposta à 1.ª linha da Linha dos Fundos, preferencialmente num prazo de até 72 horas, em todas as situações em que não

seja possível uma resposta imediata pela 1.ª linha, com conhecimento a esta para finalização do processo, quando enviada resposta direta ao beneficiário ou potencial beneficiário.

Cláusula 10.ª

(Formação)

1. A AMA, I.P. e a Agência, I.P., obrigam-se a disponibilizar os formadores para assegurar a formação dos operadores da Linha dos Fundos.
2. O plano de formação inicial e contínuo é elaborado conjuntamente pela AMA, I.P. e pela Agência, I.P. que, em sequência, o operacionalizam.

Cláusula 11.ª

**(Monitorização da
Linha dos Fundos)**

A AMA, I.P., envia à Agência, I.P, até ao 8.º dia útil do mês seguinte a que digam respeito, relatórios estatísticos do atendimento telefónico e de resposta dos pedidos registados no suporte do Balcão Linha dos Fundos.

Cláusula 12.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 13.ª

(Alterações e acordos complementares ao Protocolo)

1. O ANEXO I pode ser alterado por acordo entre as Partes, através de envio de proposta e receção de declaração de aceitação por parte dos respetivos representantes, com poderes bastantes para as vincular.

2. Todas as demais alterações ou aditamentos ao presente Protocolo obedecem à forma observada no mesmo.

Cláusula 14.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 (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.
2. Com a celebração do Protocolo, a AMA, I.P. assume a qualidade de subcontratante no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais objeto do Protocolo, em que a Agência, I.P. assumirá a qualidade de entidade responsável pelo tratamento.
3. O tratamento dos dados pessoais autorizado ao abrigo do Protocolo a celebrar 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.
4. A AMA, I.P. obriga-se, ainda, enquanto subcontratante, ao cumprimento de todos os deveres e obrigações que impendem sobre a Agência, I.P., enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais objeto do contrato, comprometendo-se designadamente a:
 - a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pela Agência, I.P., 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 instruído por escrito;
 - c) 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;
 - d) Assegurar que os seus colaboradores, incluindo representantes legais, trabalhadores, prestadores

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

- de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico consigo estabelecido, cumprem todas as obrigações previstas na presente cláusula;
- e) Assegurar a confidencialidade dos dados pessoais tratados, sem prejuízo do respeito do cumprimento de obrigações legais, nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras;
- f) Colaborar com o DPO (*Data Protection Officer* – Encarregado de Proteção de Dados) da Agência, I.P., facultando todas as informações e esclarecimentos que este vier a solicitar no âmbito das suas funções;
- g) Garantir que qualquer informação, cópia, reprodução ou qualquer outro modo de retenção de informação relativamente aos dados pessoais por si tratados, na qualidade de subcontratante, são integralmente destruídos, mantendo-se também o sigilo mesmo após a cessação do contrato, independentemente do motivo pelo qual ocorra.
5. A Agência, I.P. autoriza genericamente a AMA, I.P. a contratar outros subcontratantes, nos termos do presente Protocolo.
6. As partes ficam desde já autorizadas a comunicar o conteúdo do contrato, bem como os elementos com ele relacionados, à Comissão Nacional de Proteção de Dados.
7. Uma vez atingida a finalidade prevista do número anterior, incluindo monitorização do protocolo e auditorias decorrentes do procedimento, os dados pessoais serão eliminados, no respeito pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.
8. Se quaisquer dados se perderem ou forem danificados no âmbito da execução do protocolo, por causas imputáveis à AMA, I.P., este compromete-se a adotar as medidas que forem necessárias com vista à recuperação dos dados, sem quaisquer custos adicionais para a Agência, I.P..
9. 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..
10. O encarregado da proteção dos dados da Agência, I.P. é a licenciada Ana Paula Duarte com o email protecao.dados@adcoesao.pt, para o qual deverão ser remetidas quaisquer questões, sem prejuízo

do direito de as apresentar também à entidade reguladora, a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

11. A caracterização do tratamento de dados por Serviço (atendimento telefónico e resposta a pedidos registados no suporte do Balcão) consta do Anexo III.

Cláusula 15.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 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 nunca inferior a 60 dias, 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 16.ª

(Conflito de interesses, responsabilidade e Conciliação)

1. 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. 2. Ambas as partes obrigam-se 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. 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.

PROTOCOLO | n.º 18/2022-AMA

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

Cláusula 17.ª

(Comunicações)

As comunicações a efetuar ou os documentos a entregar pelas Partes são enviados por correio eletrónico para os respetivos endereços institucionais e ainda para os seguintes endereços de correio eletrónico das pessoas indicadas como responsáveis pela execução do presente Protocolo:

AGÊNCIA, I.P.

Inês Almeida

Ines.almeida@adcoesao.pt

agencia@adcoesao.pt

AMA

Mónica Letra

monica.lettra@ama.pt

ama@ama.pt

Cláusula 18.ª

(Produção de efeitos)

O presente Protocolo entra em vigor no dia 1 de março de 2022 e caduca no dia 31 de dezembro de 2022, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 19.ª

(Avaliação)

1. Durante o último trimestre de execução do Protocolo, as Partes procedem à avaliação dos resultados alcançados nos trimestres anteriores, com vista à continuidade da Linha dos Fundos, pela forma que se revelar adequada.
2. A metodologia de avaliação é 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.

PROTOCOLO | n.º 18/2022-AMA

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

O presente Protocolo, composto por 14 páginas, com 3 anexos, num total de 19 páginas, é assinado por certificado de assinatura digital qualificada.

Feito e assinado em Lisboa, a 24 de janeiro de 2022, num único exemplar.

Pela Agência para o Desenvolvimento e
Coesão, I.P.

Pela Agência para a Modernização
Administrativa

ANEXO I

**Lista dos serviços informativos prestados pela Linha
dos Fundos objeto do presente Protocolo**

Áreas de Negócio	Serviços
Informação Geral	Portugal 2020
	Portugal 2030
	PRR
	Programas Operacionais
	Empréstimo Quadro EQ-BEI
	Outros (a acordar com a AMA, I.P. ao longo da execução do protocolo)
Suporte Técnico	Balcão
	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
	Operações
	Pedidos de Pagamento
	Outros (a acordar com a AMA, I.P. ao longo da execução do protocolo)

PROTOCOLO | n.º 18/2022-AMA

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

ANEXO II
Especificações Técnicas Base

Especificação	Descrição
Atendimento telefónico	Inbound Outbound
Fornecimento de número de contacto	21 xxx xx xx
Recursos Humanos	7 operadores, 1 supervisor, 1 coordenador
Instalações e equipamentos	Instalações próprias Equipamentos (Secretária + Cadeira + Computador + Headset)
Pagamento integral das comunicações	Chamadas Callbacks Transferências
Plataforma de Centro de Contacto para atendimento telefónico	VOIP
Configuração de IVR	por DTMF
Resposta a pedidos/Tickets	com follow-up integrado
SETUP Construção	Knowledge Base e FAQ's em conjunto
Conceção de programas e instrumentos de suporte formativo em colaboração Agência, I.P. para as seguintes temáticas:	Técnicas de atendimento Plataforma de centro de contato Plataforma Easyvista Processos de Negócio
Programa de formação inicial e contínua a operadores ministrado pela Academia AMA em colaboração Agência, I.P. para as seguintes temáticas:	Técnicas de atendimento Plataforma de centro de contato Plataforma Easyvista Processos de Negócio
Acompanhamento de nível de serviço	KPI e SLA
Controlo de qualidade	Indicadores de gestão Monitorização das chamadas e dos tickets

PROTOCOLO | n.º 18/2022-AMA

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

	Inquéritos aos clientes para apuramento do índice de satisfação e NPS (índice de recomendação)
--	--

ANEXO III

**Caracterização do tratamento de dados por SERVIÇO
(atendimento telefónico e resposta a pedidos registados no suporte do Balcão)**

Serviço	Linha dos Fundos
Dados a recolher que são necessários para a prestação do serviço (categoria de pessoas/dados)¹	Dados pessoais não especiais: Nome, email, número de telefone
Meios de suporte/ sobre o acesso aos dados	Fornecido pelo titular dos dados. Os dados fornecidos serão arquivados em suporte digital nas plataformas de atendimento telefónico e na plataforma de registo de pedidos da responsabilidade da AMA e da Agência, I.P. respetivamente
Fundamentação legal/finalidade da recolha²	Os dados recolhidos destinam-se a apoiar a submissão das candidaturas e acompanhamento dos processos daqueles fundos aos beneficiários dos mesmos. A recolha de dados será efetuada por consentimento do titular de dados de acordo com o artigo 6.º, n.º 1, alínea a) do RGPD
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.
Medidas de segurança dos dados recolhidos³	O acesso aos dados pessoais é limitado à atividade em causa, existindo controlo de acessos às plataformas utilizadas.

¹ Identificar as categorias de dados pessoais e respetivos dados pessoais, que deverão ser tratados pela AMA para a prestação do serviço no âmbito do protocolo. A caracterização deverá ser conforme entendimento do formulário disponibilizado pela CNPD em

https://www.cnpd.pt/media/cltpq4bn/templatedocrgpd_sub_v1.xlsx

² Identificar a finalidade para a recolha dos dados pessoais e legislação que suporta, se aplicável

³ Identificar quais as medidas de segurança que deverão ser aplicadas aos dados conforme formulário disponibilizado pela CNPD em

https://www.cnpd.pt/media/cltpq4bn/templatedocrgpd_sub_v1.xlsx

PROTOCOLO | n.º 18/2022-AMA

PROTOCOLO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA LINHA DOS FUNDOS

Transferências transfronteiriças⁴	Não existe transferência de dados para países terceiros
Contacto do Encarregado de Proteção de Dados do Segundo Outorgante para eventuais necessidades no âmbito do tratamento dos dados pessoais	dpo@ama.pt

⁴ Se aplicável, conforme formulário disponibilizado pela CNPD em https://www.cnpd.pt/media/cltpq4bn/templatedocrgpd_sub_v1.xlsx