



CONCURSO LIMITADO POR PRÉVIA QUALIFICAÇÃO

ASAE

Nº CLPQ/01/ASAE72009

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE REGISTO E ANÁLISE TÉCNICA DE RECLAMAÇÕES NO ÂMBITO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES, REGISTO DE DENÚNCIAS E DE DADOS CONSTANTES DE FORMULÁRIOS DE OPERADORES FISCALIZADOS

SEGUNDO ESCLARECIMENTO

O Júri do Concurso considerando as questões colocadas por um dos candidatos/concorrentes e atendendo às competências delegadas por Sua Excelência o Senhor Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor através do Despacho nº. 216-XVII/2009/SECSDC de 23.06.2009, deliberou prestar os seguintes esclarecimentos:

1 – Podem-se visitar as instalações onde o serviço irá ser realizado?

Sim. É necessário previamente agendar data e hora para efectivação da visita às instalações onde o serviço irá ser realizado.

2 – Esta tarefa encontra-se em execução? Se sim, é possível visitar a execução deste tipo de operação? Se não, alguma vez foi efectuado algum outsourcing?

Sim. É possível visitar a execução da operação desde que previamente agendada data e hora.

3 – São necessárias informações detalhadas sobre a aplicação a utilizar para a realização desta tarefa, bem como de todo o Hardware disponível e respectivo estado de conservação.

Não se afigura como pertinente a prestação de informação detalhada sobre a aplicação informática a utilizar uma vez que a prestação de serviços a que se refere o presente concurso deverá recorrer, no que diz respeito ao registo da informação na aplicação, a conhecimentos ao nível da óptica do utilizador. Quanto ao estado do Hardware disponível para a prestação de serviços entende-se que o mesmo se encontra num estado adequado à prestação de serviços podendo ser previamente analisado pelo candidato/concorrente desde que agendada data e hora para o efeito.

CLP.

4 – Qual o nome do software deste tipo de prestação de serviço?

É utilizada uma aplicação própria feita à medida para a Entidade Adjudicante.

5 – Existe algum manual de procedimentos ou de utilização deste software?

Existe um manual de utilização da aplicação anteriormente descrita.

6 – Qual a marca e modelo de todo o hardware a utilizar na realização da prestação do serviço?

Ver resposta à questão 3.

7 - Existe algum período de formação previsto antes do início da operação?

Está previsto um período inicial de formação de duas semanas. Serão efectuadas acções de refrescamento ao longo do desenvolvimento da operação, nomeadamente com a comunicação de nova legislação e procedimentos adequados envolvidos.

8 – Quais os modelos para cada tipo de documento (reclamação, denúncia, formulário)? Existe algum tempo médio estimado para preenchimento e tratamento dos documentos enunciados anteriormente?

Os campos constantes de cada um dos documentos a tratar encontram-se descritos no Caderno de Encargos, podendo ser verificado no local o tempo de execução de cada tarefa afecta aos processos.

9 – Qual a legislação em vigor para o cumprimento do registo e tratamento de documentos?

Para o adequado cumprimento de análise de reclamações e denúncias é necessário efectuar o seu enquadramento legal na legislação nacional e comunitária em vigor na área de actuação da ASAE, ou eventualmente de outras entidades com competências inspectivas para as quais seja necessário remeter documentação. No site da ASAE (www.asae.pt), na área da legislação, existe informação detalhada sobre os principais diplomas a considerar na respectiva análise, indicando-se desde já os diplomas aos quais será necessário recorrer com mais frequência:

- Decreto-Lei nº 274/2007, de 30 de Julho;
- Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro alterado pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro;
- Lei nº 24/96, de 31 de Julho alterada pelo Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril e Decreto-Lei nº 84/2008, de 21 de Maio;



CLP

- * Decreto-Lei nº 234/2007, de 19 de Junho;
- Decreto-Lei nº 209/2008, de 29 de Outubro;
- * Decreto-Lei nº 89/2008, de 30 de Maio;
- Decreto-Lei nº 120/2008, de 10 de Julho;
- Decreto-Lei nº 39/2008, de 7 de Março com as respectivas regulamentações;
- Decreto-Lei nº 70/2007, de 26 de Março;
- Decreto-Lei nº 330/90, de 23 de Outubro com as respectivas alterações;
- Decreto-Lei nº 138/90, de 26 de Abril alterado pelo Decreto-Lei nº 162/99, de 13 de Maio;
- Regulamento nº 852/2004, de 30 de Abril;
- Regulamento nº 853/2004, de 30 de Abril;
- Decreto-Lei nº 113/2006, de 12 de Junho;
- Decreto-Lei nº 560/99, de 18 de Dezembro;
- Decreto-Lei nº 81/2006, de 20 de Abril;
- Decreto-Lei nº 69/2005, de 17 de Março;
- * Lei 37/2007, de 14 de Agosto.

10 – Existe alguma previsão por parte da Entidade Adjudicante para o número de recursos a afectar ao procedimento e à estrutura organizacional?

O número de recursos humanos a afectar depende das competências dos mesmos, salientando-se no entanto a obrigatoriedade do cumprimento do estipulado no nº 2 da cláusula 27ª do Caderno de Encargos.

11 – É obrigação da Entidade Adjudicante a manutenção e garantia do bom funcionamento de todo o software e hardware utilizado durante a operação?

Sim.

12 – Há a possibilidade de consultar um processo completo para cada tipo de documento (incluindo alegações e todos os outros documentos que poderão vir apensos a qualquer um dos processos)?

Sim. É necessário previamente agendar data e hora da visita.

13 – A Entidade Adjudicante tem alguma aplicação informática para manter a par da evolução dos processos as entidades envolvidas?



Além da aplicação informática própria da Entidade Adjudicante, deverá a Entidade Adjudicatária fornecer os relatórios diários previstos no Caderno de Encargos recorrendo para o efeito ao software que entender, não sendo o mesmo da responsabilidade da Entidade Adjudicante.

14 – As despesas do envio das comunicações ficam a cargo da Entidade Adjudicante?

As despesas do envio de comunicações ficarão a cargo da Entidade Adjudicante. No entanto, a impressão e envelopagem de todo o expediente produzido no âmbito da prestação de serviços é da responsabilidade da Entidade Adjudicatária, de acordo com o nº 4 da cláusula 29ª do Caderno de Encargos.

15 – Qual o número de Comunicações expectáveis mensalmente a emitir para as entidades envolvidas?

A estimativa é de cerca de 7.500 comunicações mensais.

16 – O Que se entende por “Arquivo das Reclamações e Alegações” e “Arquivo das Denúncias”?

De acordo com o procedimento descrito para o tratamento de reclamações no Caderno de Encargos, todas as reclamações deverão ser datadas e numeradas através da aposição de um carimbo, devendo ficar arquivadas em caixas de arquivo. Após solicitação das alegações ao agente económico, relativamente às reclamações recebidas, deverão as mesmas ser anexas às respectivas reclamações para possibilitar a análise da situação descrita inicialmente.

Quanto ao arquivo das denúncias e das fichas dos operadores fiscalizados, este será efectuado de acordo com o estabelecido no Caderno de Encargos, por Direcção-Regional e por matéria (alimentar e não alimentar). De referir ainda que poderá ser verificado no local onde actualmente se desenvolve a prestação de serviços, todo o processo inerente à presente questão, desde que previamente agendado.

17 – A Entidade Adjudicante tem espaço físico para a realização do arquivo? Se sim, esse local situa-se nas mesmas instalações onde se vai realizar a operação? Se disponibilizam o espaço físico noutra local que não o da operação, questionamos onde será.

O arquivo da documentação irá ficar sedado nas instalações da ASAE na Delegação de Castelo Branco, local onde será realizada a prestação de serviços.

18 – Qual o número médio de denúncias recebidas por telefone? Existe alguma previsão da duração das chamadas?



As denúncias recebidas via telefónica serão registadas em formulário próprio por pessoal da Entidade Adjudicante. À Entidade Adjudicatária caberá apenas efectuar o registo e análise da denúncia em formato papel.

19 – As denúncias recebidas por telefone têm que ser tratadas na hora? Se não qual é o prazo máximo de tratamento aceitável e que tipo de tratamento?

As denúncias recebidas telefonicamente terão um tratamento semelhante às restantes (e-mail e suporte físico), uma vez que à Entidade Adjudicatária chegará apenas o registo em papel da chamada telefónica recebida.

20 – Qual a marca e modelo dos digitalizadores utilizados?

Ver resposta à questão 3.

21 – Qual a área disponível para realização da operação?

A realização do serviço será prestada nas instalações da Entidade Adjudicante sitas na Delegação da ASAE em Castelo Branco, podendo as mesmas ser visitadas desde que previamente agendada data e hora para o efeito.

22 – Quantos postos de trabalho se encontram disponíveis para ocupação para a realização da operação?

Encontram-se disponíveis os postos necessários ao desenvolvimento da prestação de serviços, podendo os mesmos ser adaptados de acordo com as necessidades correntes e com o número de documentação recebida.

O Presidente do Júri,


Carlos Martins