



## PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

### Resolução do Conselho de Ministros n.º 70/2020

*Sumário:* Autoriza o conselho diretivo do Instituto da Segurança Social, I. P., a realizar despesa relativa à aquisição de serviços de gestão operacional de centro de contacto.

O Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.), é um instituto público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado dotado de autonomia administrativa, financeira e património próprio, que tem como missão a gestão dos regimes de segurança social, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de segurança social e, bem assim, assegurar a aplicação dos acordos internacionais nesta área, tal como previsto nos artigos 1.º e 3.º do Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março, na sua redação atual.

O ISS, I. P., desenvolve a sua atividade em todo o território nacional continental, detendo, além dos serviços centrais, 18 centros distritais, o Centro Nacional de Pensões e uma rede de mais de 300 serviços de atendimento.

No âmbito das atribuições consagradas nos respetivos estatutos, o ISS, I. P., carece de ter ao dispor instrumentos devidamente adaptados às especificidades da sua atuação, designadamente ao nível do contacto com os cidadãos e com as empresas, respondendo às suas necessidades de acesso a informação de forma simples, rápida e eficaz, garantindo a qualidade de serviço ao nível da informação geral que sobre o processo é prestada, bem como um atendimento integrado, através de ferramentas e tecnologias adequadas, inovadoras e eficazes.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 84-R/2016, de 30 de dezembro, autorizou o conselho diretivo do ISS, I. P., a realizar a despesa relativa à aquisição de serviços de gestão operacional de centro de contacto, no montante máximo global de € 6 607 440,00, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com recurso ao procedimento pré-contratual de concurso público com publicação de anúncio no *Jornal Oficial da União Europeia*.

Desde novembro de 2017 que se encontra em vigor o contrato celebrado ao abrigo dessa mesma resolução, estando em funcionamento o centro de contacto da Segurança Social que funciona através de atendimento telefónico e de resposta a mensagens de correio eletrónico, e que engloba a Linha de Segurança Social e a Linha Nacional de Emergência Social, nesta se incluindo o Serviço de Informação a Vítimas de Violência Doméstica.

A implementação do centro de contacto do ISS, I. P. tem-se assumido como um meio fundamental de comunicação entre a segurança social e cidadãos e empresas, tendo-se conseguido alcançar excelentes resultados operacionais face à melhoria no circuito de comunicação, denotando-se uma acentuada transferência da procura para os canais não presenciais de atendimento telefónico e de correio eletrónico.

O Programa do XXII Governo Constitucional estabelece o objetivo de investir na qualidade dos serviços públicos como regra de boa governação, a prosseguir através da melhoria da qualidade do atendimento dos cidadãos e do encaminhamento para o serviço público pretendido. Nesse sentido, é necessário criar as condições que permitam que os utentes sejam encaminhados para os canais não presenciais que, de forma mais acessível, célere e cómoda, permitam realizar o serviço público pretendido.

Neste contexto, e atendendo à cessação do atual contrato, em novembro de 2020, urge proceder a nova contratação que permita dar continuidade ao funcionamento e fomentar o desenvolvimento do centro de contacto do ISS, I. P., através de atendimento telefónico e de correio eletrónico, dimensionados à procura e que satisfaçam as necessidades de acesso à informação, com eficácia, rapidez, cortesia e qualidade de serviço.

Assim:

Nos termos da alínea e) do n.º 1 do artigo 17.º e do n.º 1 do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de junho, na sua redação atual, da alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º, dos artigos 36.º e 38.º e do n.º 1 do artigo 109.º do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual, da alínea a) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na sua redação atual, do n.º 2 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de



junho, na sua redação atual, dos artigos 44.º e 46.º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, e da alínea g) do artigo 199.º da Constituição, o Conselho de Ministros resolve:

1 — Autorizar o conselho diretivo do Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.), a realizar a despesa com a aquisição de serviços de gestão operacional de centro de contacto, até ao montante máximo global de € 6 606 000,00, a que acresce o IVA à taxa legal em vigor, por recurso ao procedimento pré-contratual de concurso público., com publicação de anúncio no *Jornal Oficial da União Europeia*.

2 — Determinar que os encargos resultantes do disposto no número anterior não podem exceder, em cada ano económico, os seguintes montantes, aos quais acresce o IVA à taxa legal em vigor:

- a) 2020: € 200 665,60;
- b) 2021: € 2 202 000,00;
- c) 2022: € 2 202 000,00;
- d) 2023: € 2 001 334,40.

3 — Estabelecer que o montante fixado no número anterior para cada ano económico pode ser acrescido do saldo apurado no ano que lhe antecede.

4 — Estabelecer que os encargos decorrentes da presente resolução são suportados por verbas adequadas inscritas e a inscrever nos orçamentos do ISS, I. P.

5 — Delegar, com faculdade de delegação, no membro do Governo responsável pela área do trabalho, solidariedade e segurança social, a competência para a prática de todos os atos a realizar no âmbito da presente resolução.

6 — Determinar que a presente resolução produz efeitos a partir da data da sua aprovação.

Presidência do Conselho de Ministros, 27 de agosto de 2020. — O Primeiro-Ministro, *António Luís Santos da Costa*.

113549076