Programa de concurso

1. Identificação e objeto do concurso:

Concurso público para aquisição de um estudo sobre a fidelização nas comunicações eletrónicas.

2. Entidade adjudicante:

Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), pessoa coletiva n.º 502017368, com sede na Av. José Malhoa, 12, 1099-017 Lisboa, telefone: 00351 217211000.

3. Órgão que tomou a decisão de contratar:

Conselho de Administração da ANACOM – deliberação de **.**.2020 – DE***2020CA.

4. Peças do procedimento:

As peças do presente concurso público são as seguintes:

a) o anúncio;
b) o programa do concurso e respetivo anexo;
c) o caderno de encargos.

5. Consulta e disponibilização das peças do procedimento:

O presente procedimento é tramitado na plataforma eletrónica Vortal, disponível em http://pt.vortal.biz/, onde são inteiramente disponibilizadas, gratuitamente, as peças do procedimento, e através da qual se realizarão todas as notificações, comunicações e participações.

6. Esclarecimentos, retificação e alteração das peças procedimentais:

6.1. No primeiro terço do prazo fixado para a apresentação das propostas, os interessados podem solicitar os esclarecimentos necessários à boa compreensão e interpretação das peças do procedimento e, no mesmo prazo, devem apresentar uma lista na qual identifiquem, expressa e inequivocamente, os erros e omissões das peças do procedimento por si detetados.

6.2. Até ao termo do segundo terço do prazo fixado para a apresentação das propostas, o júri deve prestar os esclarecimentos solicitados, nos termos do disposto na alínea a) do n.º 5 do artigo 50.º do CCP, ao abrigo da competência delegada pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto nos artigos 109.º, n.º 1 e 69.º, n.º 2, do CCP.

6.3. Até ao termo do segundo terço do prazo fixado para a apresentação das propostas, o órgão competente para a decisão de contratar pronuncia-se sobre os erros e omissões

identificados pelos interessados, considerando-se rejeitados todos os que, até ao final daquele prazo, não sejam por ele expressamente aceites, nos termos do disposto na alínea b) do n.º 5 do artigo 50.º do CCP.

6.4. Quando as retificações ou os esclarecimentos previstos no artigo 50.º do CCP sejam comunicados para além do prazo estabelecido para o efeito, o prazo fixado para a apresentação das propostas deve ser prorrogado, no mínimo, por período equivalente ao do atraso verificado.

6.5. Quando as retificações ou a aceitação de erros ou de omissões das peças do procedimento, referidas no artigo 50.º do CCP, independentemente do momento da sua comunicação, implicarem alterações de aspetos fundamentais das peças do procedimento, o prazo fixado para a apresentação das propostas deve ser prorrogado, no mínimo, por período equivalente ao tempo decorrido desde o início daquele prazo até à comunicação das retificações ou à publicitação da decisão de aceitação de erros ou de omissões.

6.6. A pedido fundamentado de qualquer interessado, o prazo fixado para a apresentação das propostas pode ser prorrogado pelo período considerado adequado, o qual aproveita a todos os interessados.

6.7. As decisões referentes à prorrogação de prazo referidas nos pontos **6.4.**, **6.5.** e **6.6.** cabem ao júri, ao abrigo da competência delegada pelo órgão competente para a decisão de contratar, nos termos do disposto nos artigos 109.º, n.º 1 e 69.º, n.º 2, do CCP.

6.8. Os esclarecimentos, as retificações, as listas com a identificação dos erros e omissões e as decisões referentes à prorrogação de prazo são disponibilizadas na plataforma indicada no ponto **5.** do presente programa do concurso, e juntas às demais peças do procedimento, fazendo parte integrante das mesmas e prevalecendo sobre estas em caso de divergência.

7. Natureza dos concorrentes:

7.1. Podem ser concorrentes pessoas singulares, pessoas coletivas ou agrupamentos de pessoas singulares ou coletivas, qualquer que seja a atividade por elas exercida, sem que entre as mesmas exista qualquer modalidade jurídica de associação.

7.2. Em caso de adjudicação, todos os membros do agrupamento concorrente, e apenas estes, devem associar-se, antes da celebração do contrato, na modalidade jurídica de consórcio externo em regime de responsabilidade solidária.

8. Impedimentos:

8.1. Não podem ser concorrentes ou integrar qualquer agrupamento concorrente as entidades face às quais se verifique algum dos impedimentos previstos no artigo 55.º do CCP.

8.2. A ocorrência de qualquer dos impedimentos referidos no ponto **8.1.** implica a imediata exclusão do concorrente, sem prejuízo da aplicabilidade do artigo 55.º-A do mesmo diploma legal.

8.3. No caso dos agrupamentos, a ocorrência em qualquer uma das entidades que o compõem de qualquer dos impedimentos referidos no ponto **8.1.** impede a admissão a concurso do agrupamento concorrente ou determina a sua exclusão.

9. Documentos que constituem a proposta:

As propostas devem ser constituídas pelos seguintes documentos:

a) declaração do anexo I ao CCP, nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 57.º do mesmo diploma legal;

b) declaração do concorrente de prevenção de conflito de interesses, conforme cláusula 15.ª, da parte I do caderno de encargos;

c) documentos que, em função do objeto do contrato a celebrar e dos aspetos da sua execução submetidos à concorrência pelo caderno de encargos, contenham os atributos da proposta de acordo com os quais o concorrente se dispõe a contratar, nos termos do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 57.º do CCP;

d) documentos que contenham os termos ou condições que vinculem o concorrente ao cumprimento dos aspetos de execução do contrato não submetidos à concorrência pelo caderno de encargos, aos quais a entidade adjudicante pretende que o concorrente se vincule, nos termos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 57.º do CCP, designadamente os mencionados na parte I (cláusulas 7ª, 8.ª, 9.ª, 14.ª, 15.ª e 17.ª) e os mencionados na parte II (pontos 4.1, 4.2, 4.3. e 4.4.), ambas do caderno de encargos;

e) quaisquer outros documentos que o concorrente pretenda apresentar, por os considerar indispensáveis para efeitos de análise da proposta.

10. Modo de apresentação das propostas:

10.1. Todos os documentos que constituem a proposta devem ser apresentados diretamente na plataforma eletrónica indicada no ponto **5.**, devendo ser assinados eletronicamente, através de assinatura digital qualificada, pelo concorrente ou por representante que tenha poderes para o obrigar.

10.2. A assinatura e encriptação das propostas e respetiva documentação serão realizados com recurso a certificados qualificados de assinatura eletrónica próprios ou dos seus representantes legais, nos termos do disposto nos artigos 54.º, 68.º e 69.º, da Lei n.º 96/2015, de 17 de agosto.

10.3. A receção das propostas é registada com referência às respetivas data e hora, sendo entregue aos concorrentes, pela plataforma eletrónica indicada no ponto **5.**, um recibo eletrónico comprovativo dessa receção.

10.4. Os concorrentes devem prever o tempo necessário para a inserção das propostas, bem como para a sua assinatura eletrónica qualificada, em função do tipo de acesso à Internet de que dispõem, uma vez que só são admitidas a concurso as que tenham sido assinadas e recebidas até ao termo do prazo referido no ponto **13.**

11. Idioma dos documentos das propostas:

Os documentos que constituem as propostas são obrigatoriamente redigidos em língua portuguesa, salvo no que respeita a documentação de carácter eminentemente técnico, nomeadamente catálogos, certificados, referências, manuais técnicos e similares, que podem ser apresentados em língua inglesa.

12. Apresentação de propostas variantes:

Não é admitida a apresentação de propostas variantes ou de propostas sujeitas a condição.

13. Prazo para a apresentação das propostas:

As propostas devem ser apresentadas até às 17:00:00 do 45.º dia a contar da data de envio do anúncio do concurso para publicitação no Diário da República, nos termos do disposto nos artigos 130.º e 135.º do CCP.

14. Prazo mínimo de obrigação de manutenção das propostas:

É de 120 dias o prazo mínimo de obrigação de manutenção das propostas.

15. Publicitação da lista de concorrentes

No dia imediato ao termo do prazo fixado para a apresentação das propostas, o júri procede à publicitação da lista dos concorrentes na plataforma eletrónica indicada no ponto **5.**, nos termos do disposto no artigo 138.º do CCP.

16. Negociação:

As propostas não serão objeto de negociação.

17. Critério de adjudicação:

17.1. A adjudicação é feita de acordo com o critério da proposta economicamente mais vantajosa, tendo em conta a melhor relação qualidade-preço, nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 74.º do CCP, composto pelos seguintes fatores, subfatores e respetivas ponderações, abaixo mencionados:

1. Qualidade técnica - 75%

2. Preço - 25%

Subfatores do fator **1.** – Qualidade técnica:

1.1. Vertente procura - 40%

1.1.1. Dimensão da amostra - 13%

1.1.2. Metodologia da amostra - 13%

1.1.3. Pré-testes e descrição do método associado - 4%

1.1.4. Rigor na avaliação do trabalho de campo - 6%

1.1.5. Metodologia de inquirição - 4%

1.2. Vertente oferta - 40%

1.2.1. Análise das despesas de investimento e custos incorridos - 20%

1.2.2. Análise das práticas de fidelização mais comuns e das práticas mais relevantes - 20%

1.3. Outras metodologias - 20%

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

17.2. Em caso de empate no valor total das propostas apresentadas, o fator de desempate será o do prazo de validade da proposta, dando-se preferência à proposta que tiver o maior prazo de validade.

17.3. Após a observância do ponto **17.2.**, caso o empate se mantenha, a proposta vencedora é apurada através de sorteio presencial, nos termos e na data, hora e local a definir pelo júri, os quais serão notificados aos concorrentes com uma antecedência mínima de 3 dias.

18. Análise das propostas:

18.1. As propostas admitidas devem assegurar o cumprimento das exigências estabelecidas no caderno de encargos relativamente a cada uma das prestações que são objeto do presente procedimento.

18.2. Compete ao júri apreciar as propostas segundo o critério de adjudicação referido no ponto **17.1.**

19. Esclarecimentos e suprimento de propostas:

19.1. O júri do procedimento pode pedir aos concorrentes quaisquer esclarecimentos sobre as propostas apresentadas que considere necessários para efeito da análise e da avaliação das mesmas.

19.2. Os esclarecimentos prestados pelos respetivos concorrentes fazem parte integrante das propostas, desde que não contrariem os elementos constantes dos documentos que as constituem, não alterem ou completem os respetivos atributos, nem visem suprir omissões que determinam a sua exclusão nos termos do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 70.º do CCP.

19.3. O júri deve solicitar aos concorrentes que, no prazo máximo de 5 dias, procedam ao suprimento das irregularidades das suas propostas causadas por preterição de formalidades não essenciais e que careçam de suprimento, incluindo a apresentação de documentos que se limitem a comprovar factos ou qualidades anteriores à data de apresentação da proposta, e desde que tal suprimento não afete a concorrência e a igualdade de tratamento.

19.4. O júri procede à retificação oficiosa de erros de escrita ou de cálculo contidos nas propostas, desde que seja evidente para qualquer destinatário a existência do erro e os termos em que o mesmo deve ser corrigido.

19.5. Os pedidos do júri formulados nos termos dos pontos **19.1.** e **19.3.**, bem como as respetivas respostas são disponibilizadas na plataforma eletrónica referida no ponto **5.**

20. Relatório preliminar, audiência prévia e relatório final:

20.1. Analisadas as propostas e aplicado o critério de adjudicação referido no ponto **17.1.**, o júri elabora, fundamentadamente, um relatório preliminar, nos termos do disposto no artigo 146.º do CCP, no qual propõe a ordenação e classificação das propostas apresentadas.

20.2. No relatório preliminar a que se refere o **20.1.**, o júri deve também propor, fundamentadamente, a exclusão das propostas cuja análise revele alguma das situações previstas no n.º 2 do artigo 146.º do CCP.

20.3. O relatório preliminar é notificado a todos os concorrentes, podendo estes, num prazo de 5 dias úteis, pronunciar-se, por escrito, ao abrigo do direito de audiência prévia.

20.4. Concluída a audiência prévia, o júri elabora um relatório final, nos termos do disposto no artigo 148.º do CCP, o qual é enviado ao órgão competente para a decisão de contratar, cabendo a este órgão decidir sobre a aprovação de todas as propostas contidas no relatório final, nomeadamente para efeitos de adjudicação.

21. Leilão eletrónico:

Não há lugar a leilão eletrónico.

22. Documentos de habilitação:

22.1. O adjudicatário deverá apresentar, através da plataforma eletrónica indicada no ponto **5.**, os documentos de habilitação mencionados nas alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 81.º do CCP.

22.2. A apresentação dos documentos mencionados no ponto **22.1.** deverá ser efetuada nos termos da Portaria n.º 372/2017, de 14 de dezembro, no prazo de cinco dias úteis após a receção da notificação de adjudicação.

22.3. A não apresentação dos documentos de habilitação, nos termos e para os efeitos previstos no n.º 1 do artigo 86.º do CCP, determina, por força do referido normativo, a caducidade da adjudicação, sem prejuízo do disposto nos n.os 2 a 4 daquele preceito legal.

22.4. Nos termos do disposto no n.º 1 da Portaria n.º 372/2017, de 14 de dezembro, deverá o adjudicatário submeter na plataforma eletrónica, juntamente com os documentos de habilitação requeridos pelo ponto **22.1.**, a respetiva certidão permanente.

22.5. Nos termos e ao abrigo do disposto no n.º 8, do artigo 81.º, do CCP, poderá sempre ser requerido ao adjudicatário a apresentação de quaisquer documentos comprovativos da titularidade das habilitações legalmente exigidas para a execução das prestações objeto do contrato a celebrar, fixando-lhe um prazo para o efeito.

22.6. Nos termos e ao abrigo do disposto no n.º 1, do artigo 2.º da Portaria n.º 372/2017, de 14 de dezembro, o adjudicatário deverá apresentar quaisquer documentos comprovativos da titularidade das habilitações legalmente exigidas para prestação dos serviços em causa.

23. Caução:

Não será exigida ao adjudicatário a prestação de caução, nos termos do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

24. Proteção de dados:

O adjudicatário será responsável por garantir o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e demais legislação em vigor referente à proteção de dados pessoais, mediante a assinatura de um acordo de subcontratação de tratamento de dados pessoais, nos termos do caderno de encargos do presente procedimento, o qual será assinado aquando da outorga do contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento pré-contratual.

25. Inobservância regulamentar:

Nos termos do disposto na alínea n) do n.º 2 do artigo 146.º e no n.º 4 do artigo 132.º, do CCP, serão objeto de exclusão as propostas que não cumpram qualquer regra do presente programa do concurso.

26. Legislação aplicável:

26.1. O presente concurso rege-se pelo disposto no CCP, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, e pelas demais disposições legislativas e regulamentares aplicáveis, sendo que, em tudo o omisso, aplica-se o regime previsto naquele diploma.

26.2. À contagem dos prazos previstos no presente programa do concurso aplicam-se as regras constantes do disposto no artigo 470.º do CCP.

Lisboa, ******* de 2020**

Pel'O Diretor Financeiro e Administrativo

Anexo

Modelo de avaliação das propostas

Disposições gerais

A apreciação das propostas, à luz do artigo 139.º do Código dos Contratos Públicos, será efetuada através da utilização da Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão MACBETH[1], (*Measuring Attractiveness by a Categorical Based Evaluation Technique*).

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

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

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

Foram identificados como fatores de avaliação: (i) qualidade técnica do estudo sobre a fidelização nas comunicações eletrónicas; e (ii) preço.

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

Adicionalmente foram identificados indicadores relevantes que permitissem operacionalizar a avaliação das propostas, de uma forma sistemática e transparente,

[1] ver, por exemplo, Bana e Costa, C.A., Ferreira, J.A.A., Corrêa, E.C. (2000), "Metodologia Multicritério de Apoio à Avaliação de Propostas em Concursos Públicos", em C.H. Antunes, L. Valadares Tavares (eds.), *Casos de Aplicação da Investigação Operacional*, McGraw-Hill, Lisboa, 2000 (336-363); ou, Bana e Costa, C.A., Corrêa, E.C., De Corte, J.M., Vansnick, J.C., "Facilitating bid evaluation in public call for tenders: a socio-technical approach", *OMEGA: The International Journal of Management Science*, 30, 3 ,2002, (227-242)

relativamente aos fatores e subfatores que dependam de um conjunto diversificado de aspectos.

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

A pontuação final de cada proposta será obtida pela soma ponderada das suas pontuações nos fatores de avaliação 1) e 2) mencionados no ponto 17 do programa do concurso.

1. qualidade técnica do estudo sobre a fidelização nas C.E. - 75%
2. preço – 25%

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

A pontuação de cada uma das propostas nos fatores de avaliação mencionados no ponto 17 do programa do concurso, será obtida pela soma ponderada das suas pontuações nos respetivos fatores e subfatores, os quais se encontram descritos no modelo de avaliação das propostas, tendo em consideração a sua análise em função dos níveis de referência, **Bom** e **Neutro**, previamente definidos no presente modelo de avaliação.

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

Assim, sempre que a avaliação de uma proposta seja:

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

- **inferior** ao nível **Bom,** mas **superior** ao nível **Neutro,** obterá uma pontuação **inferior** a **70 pontos** e **superior** a **50 pontos**;

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

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

Pontuação das propostas

1. Pontuação final das propostas

A pontuação final de cada proposta, **(V)**, será obtida pela soma ponderada das suas pontuações nos fatores 1) e 2) mencionados, respetivamente, no ponto 17 do programa do concurso.

V = 75% x V_1 + 25% x V_2

1.1. Pontuações nos fatores e subfatores

1.1.1. Pontuação no fator 1) – Qualidade técnica do estudo

A pontuação de cada proposta no fator 1) – qualidade técnica do estudo, (V_1), será obtida pela soma ponderada das suas pontuações nos subfatores 1.1), 1.2), e 1.3) de acordo com o estabelecido na seguinte fórmula:

V_1 = 40% x $V_{1.1}$ + 40% x $V_{1.2}$ + 20% x $V_{1.3}$

em que:

1.1 Vertente procura - 40%

1.1.1 Dimensão da amostra - 13%

1.1.2 Metodologia da amostra - 13%

1.1.3 Pré-testes e descrição do método associado - 4%

1.1.4 Rigor na avaliação do trabalho de campo - 6%

1.1.5 Metodologia de inquirição - 4%

1.2 Vertente oferta - 40%

1.2.1 Análise das despesas de investimento e custos incorridos - 20%

1.2.2 Análise das práticas de fidelização mais comuns e das práticas mais relevantes - 20%

1.3 Outras metodologias - 20%

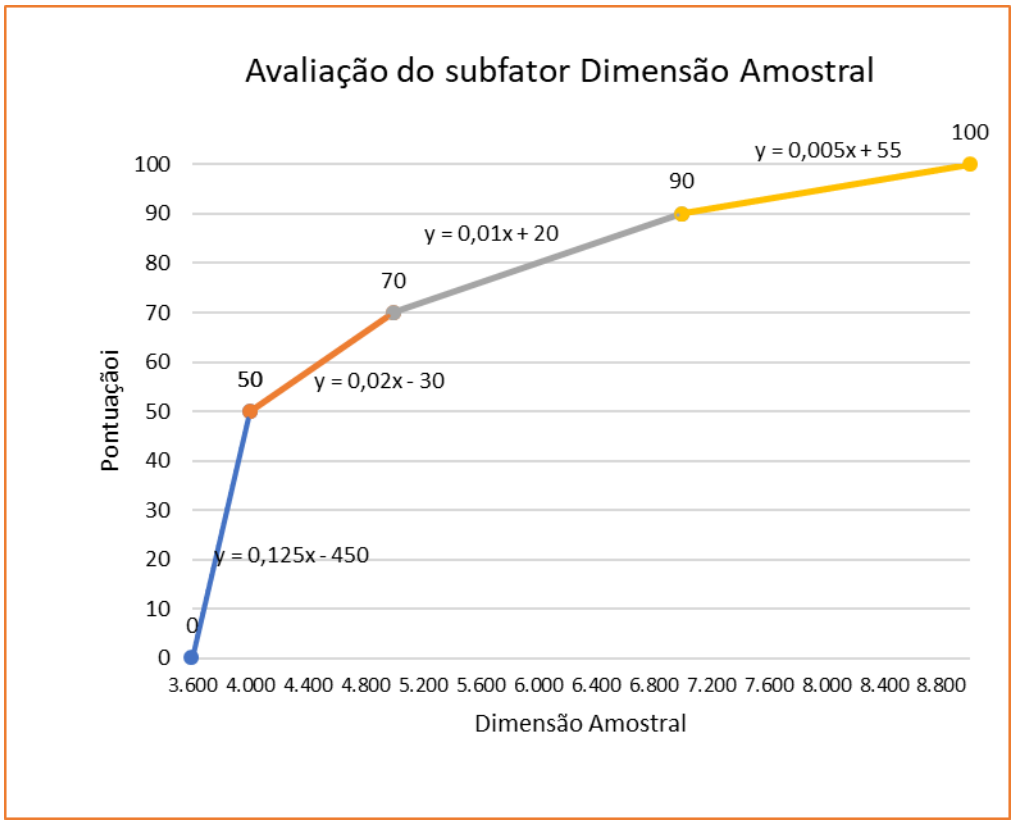
A pontuação de cada subfator será obtida através da sua avaliação qualitativa relativamente à conformidade com os requisitos discriminados no ponto 17 do programa do concurso, tendo em consideração os indicadores e os respetivos níveis de referência descritos de seguida:

1.1 Vertente procura		
1.1.1 Dimensão da amostra		
Características	**Descrição dos atributos de referência**	
	NEUTRO	**BOM**
Descrição da dimensão da amostra	A proposta apresenta uma descrição genérica da dimensão da amostra. A amostra deverá ser representativa da população portuguesa e ter um mínimo de 3.600 entrevistas. O erro amostral máximo admitido para Portugal é de 1,63%. A amostra deverá ser estratificada por tipo de localidade de residência, nível de educação, escalão etário e género.	A proposta apresenta uma descrição detalhada da dimensão da amostra.
Dimensão amostral	4000 respostas	5000 respostas
1.1.2 Metodologia da amostra		
Características	**Descrição dos atributos de referência**	
	NEUTRO	**BOM**
Metodologias normalmente utilizadas em estudos e/ou similares	A proposta apresenta uma descrição genérica das metodologias normalmente utilizadas pelo concorrente em estudos e/ou similares ao estudo atualmente presente a concurso	A proposta apresenta uma descrição detalhada das metodologias normalmente utilizadas pelo concorrente em estudos e/ou similares ao estudo atualmente presente a concurso, identificando e descrevendo as suas principais vantagens na mitigação de riscos associados ao tipo de trabalho a desenvolver.
Outros aspetos comprovadamente relevantes	A proposta apresenta outros elementos adicionais considerados relevantes pelo concorrente.	A proposta apresenta outros elementos adicionais, comprovadamente relevantes, efetuando uma explicação detalhada da sua relevância, a qual deverá ser adequadamente sustentada através de exemplos apresentados.

Relativamente ao subfator 1.1.1 Dimensão da amostra, a pontuação de cada proposta, será obtida tendo em consideração as funções de valor que permitem transformar

unidades de respostas em pontuações f(respostas), de acordo com as seguintes equações:

0,125 x Respostas – 450	se 3.600 ≤ Respostas ≤ 4.000
0,02 x Respostas – 30	se 4.000 ≤ Respostas ≤ 5.000
0,01 x Respostas + 20	se 5.000 ≤ Respostas ≤ 7.000
0,005 x Respostas +55	se 7.000 ≤ Respostas ≤ 9.000



1.1.3 Pré-testes e descrição do método associado		
Características	**Descrição dos atributos de referência**	
	NEUTRO	**BOM**
Inquirições	A proposta apresenta o número de inquirições associadas ao pré teste.	A proposta apresenta e detalha o número de inquirições associadas ao pré teste.

1.1.4 Rigor na avaliação do trabalho de campo		
Características	**Descrição dos atributos de referência**	
	NEUTRO	**BOM**
Controlo de qualidade utilizado na inquirição	A proposta apresenta controlos de qualidade a aplicar ao trabalho de campo.	A proposta apresenta uma descrição detalhada do controlo de qualidade a aplicar ao trabalho de campo.

1.1.5 Metodologia de inquirição		
Características	**Descrição dos atributos de referência**	
	NEUTRO	**BOM**
Descrição da proporção de inquéritos a realizar usando o STF e a proporção a usar STM	A proposta apresenta uma descrição genérica das proporções a utilizar usando o STF e o STM.	A proposta apresenta uma descrição detalhada das proporções a utilizar usando o STF e o STM.
Instrumento de notação para permitir estudar dois grupos de inquiridos: (1) aqueles que estão abrangidos pelo período de fidelização; (2) aqueles que não estão abrangidos pelo período de fidelização. Cada um destes grupos deverá integrar ainda três segmentos: a) aqueles que mudaram de prestador de serviços nos últimos 24 meses; b) aqueles que ponderaram mudar, mas não mudaram nos últimos 24 meses; e c) aqueles que não mudaram e nem ponderaram mudar de prestador de serviços nos últimos 24 meses. Deverá ainda ser possível caracterizar a componente sociodemográfica dos inquiridos.	A proposta apresenta uma descrição genérica da análise descritiva bem como da modelização estatística e econométrica dos dados obtidos que se pretende realizar, nomeadamente tendo em conta verificar-se se existem diferenças estatisticamente significativas a nível dos comportamentos de utilizadores fidelizados vs não fidelizados (no global, por tipo de localidade de residência do inquirido, por escalão de rendimento, por nível de educação, por escalão etário ou género).	A proposta apresenta uma descrição detalhada da análise descritiva bem como da modelização estatística e econométrica dos dados obtidos que se pretende realizar, nomeadamente tendo em conta verificar-se se existem diferenças estatisticamente significativas a nível dos comportamentos de utilizadores fidelizados vs não fidelizados (no global, por tipo de localidade de residência do inquirido, por escalão de rendimento, por nível de educação, por escalão etário ou género).

1.2 Vertente oferta		
1.2.1 Análise das despesas de investimento e custos incorridos		
Características	**Descrição dos atributos de referência**	
	NEUTRO	**BOM**
Despesas de investimento e custos incorridos associados à instalação do acesso e à ativação de serviços	A proposta apresenta uma descrição genérica das metodologias de cálculo das despesas de investimento e custos incorridos associadas à instalação do acesso e à ativação de serviços.	A proposta apresenta uma descrição detalhada das metodologias de cálculo das despesas de investimento e custos incorridos associadas à instalação do acesso e à ativação de serviços.
1.2.2 Análise das práticas de fidelização mais comuns e das práticas mais relevantes		
Características	**Descrição dos atributos de referência**	
	NEUTRO	**BOM**
Identificação e análise das práticas de fidelização mais comuns. Analisar em que medida estas podem resultar em obstáculos significativos ou, por outo lado, em vantagens para o utilizador em termos de adoção e utilização do serviço.	A proposta apresenta uma descrição genérica das metodologias para identificar as práticas de fidelização mais comuns e analisar de que modo podem as mesmas resultar em obstáculos significativos à mudança de prestador, nomeadamente através de uma análise das condições da procura e da oferta.	A proposta apresenta uma descrição detalhada das metodologias para identificar as práticas de fidelização mais comuns e analisar de que modo podem as mesmas resultar em obstáculos significativos à mudança de prestador, nomeadamente através de uma análise das condições da procura e da oferta.
Identificação das práticas relevantes relativas a períodos de fidelização, e os seus efeitos na mobilidade dos consumidores e na concorrência.	A proposta apresenta uma descrição genérica da metodologia para identificação das práticas relevantes relativas a períodos de fidelização e os seus efeitos na mobilidade dos consumidores e na concorrência.	A proposta apresenta uma descrição detalhada da metodologia para identificação das práticas relevantes relativas a períodos de fidelização e os seus efeitos na mobilidade dos consumidores e na concorrência.

1.3 Outras metodologias		
Características	**Descrição dos atributos de referência**	
	NEUTRO	**BOM**
Outras metodologias que tragam valor acrescentado ao estudo a realizar	A proposta identifica outras metodologias que tragam valor acrescentado ao estudo a realizar.	A proposta identifica e descreve outras metodologias que tragam valor acrescentado ao estudo a realizar.

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

1.1.2. Pontuação no fator 2) - Preço

A pontuação de cada proposta no fator 2) - Preço, (V_2), que não compreende subfatores, será obtida tendo em consideração que o preço base definido para efeitos do presente procedimento pré-contratual é de 60 900 euros (sessenta mil e novecentos euros).

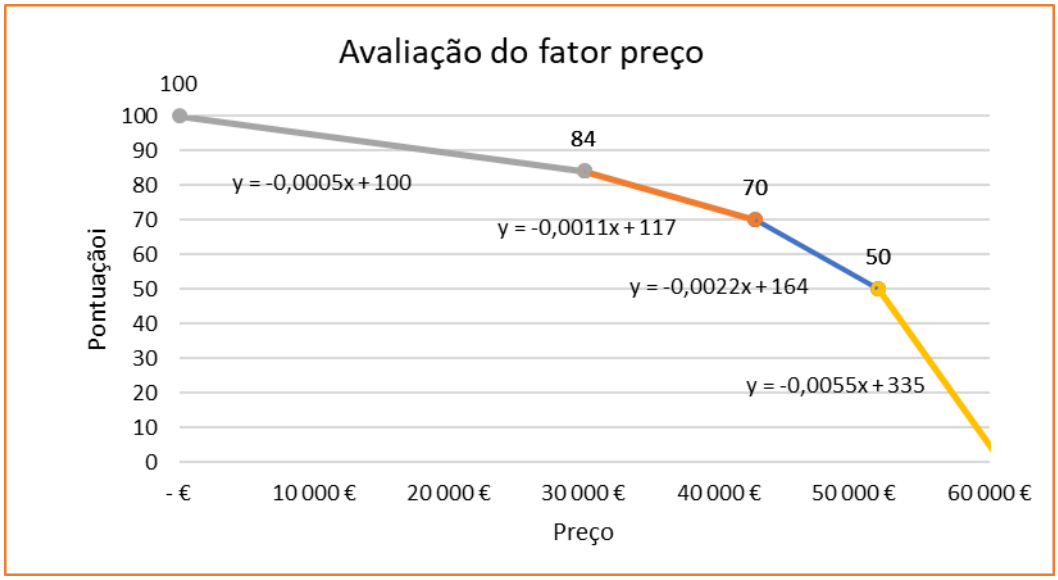
Uma proposta no nível "Neutro" será uma proposta com um preço de 51.765 euros.

Uma proposta no nível "Bom" será uma proposta com um preço de 42.630 euros.

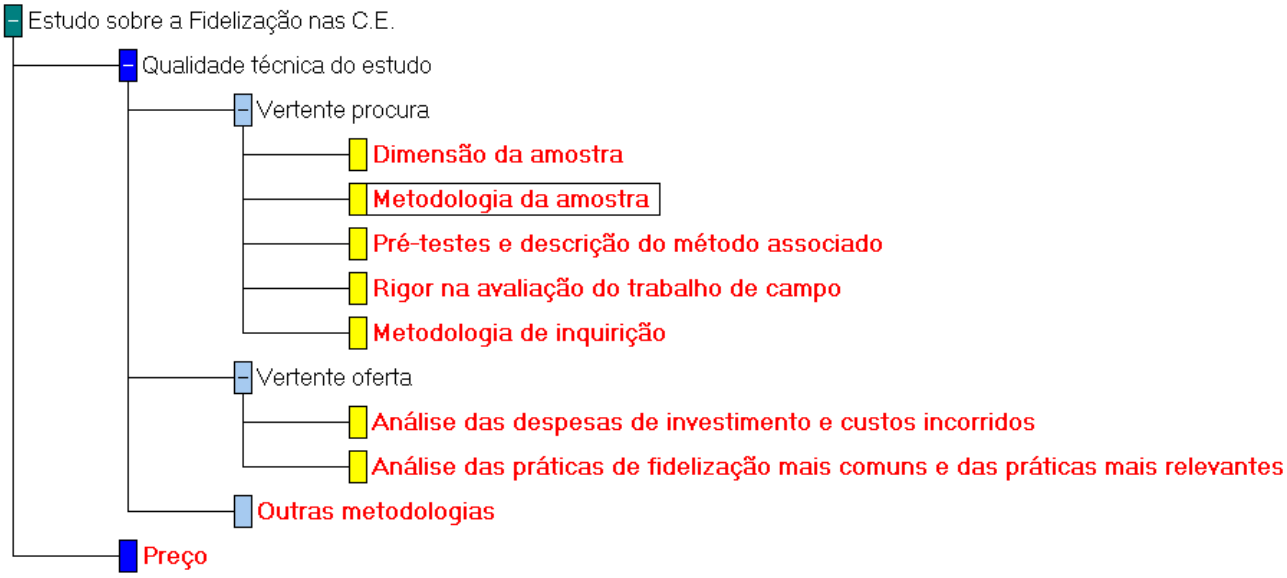
Fator Preço		
Características	**Descrição dos atributos de referência**	
	NEUTRO	**BOM**
Preço em euros (sem IVA)	51 765	42 630

A pontuação de cada proposta no fator 2) - Preço, (V_2), que não compreende subfatores, será obtida através das seguintes funções de valor que permitem transformar unidades de preço em pontuações *f*(preço), de acordo com as seguintes equações:

V_2 = -0,0005 x Preço + 100	se 0 ≤ Preço ≤ 30.000€
V_2 = -0,0011 x Preço + 117	se 30.000 ≤ Preço ≤ 42.630€
V_2 = -0,0022 x Preço + 164	se 42.630 ≤ Preço ≤ 51.765€
V_2 = -0,0055 x Preço + 335	se 51.765€ ≤ Preço ≤ 60.900€



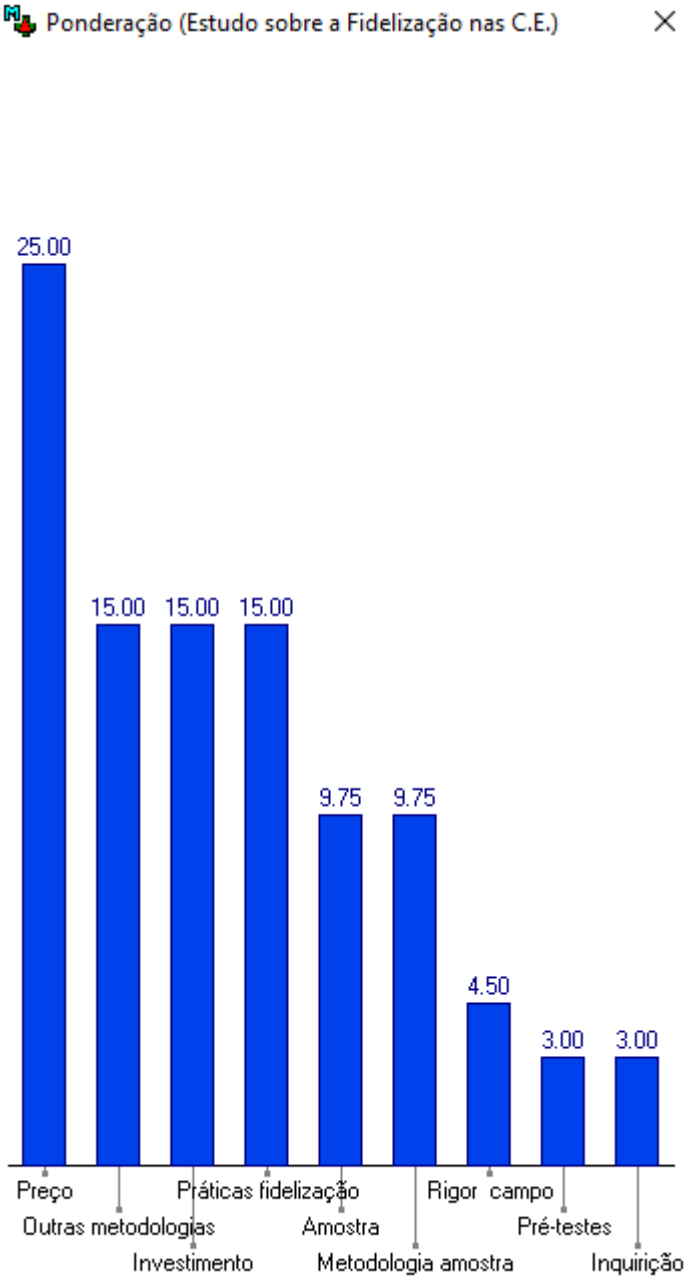
1.2. Árvore de fatores e subfatores de decisão do projeto



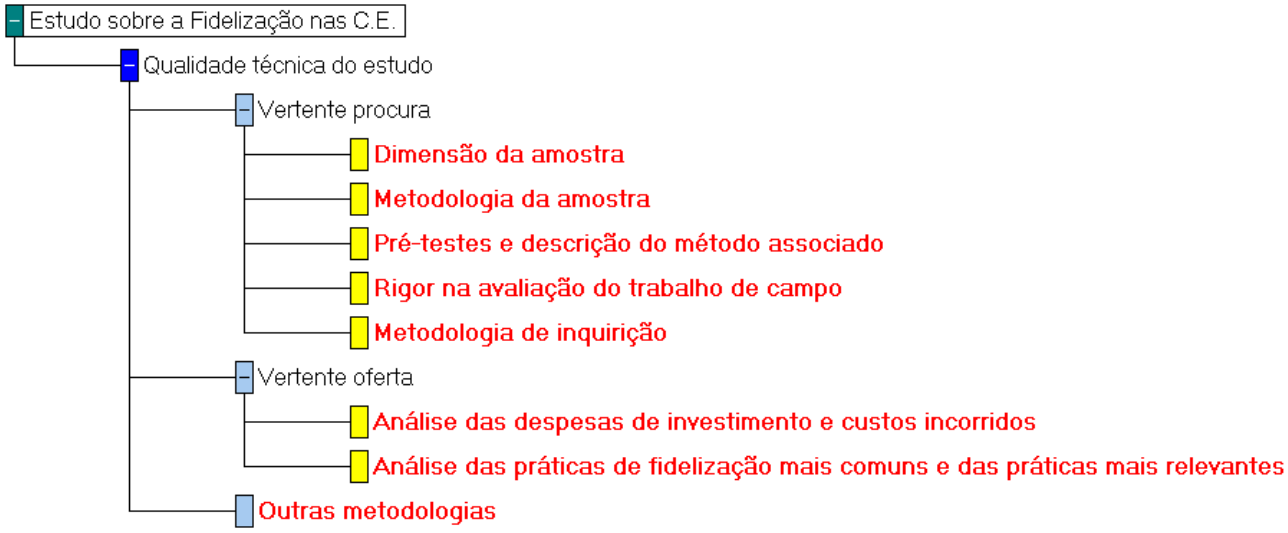
PONDERAÇÃO DOS FATORES DE AVALIAÇÃO

a) qualidade técnica do estudo - 75%
b) preço – 25%

Histograma :


Ponderação (Estudo sobre a Fidelização nas C.E.)
25.00
15.00
15.00
15.00
9.75
9.75
4.50
3.00
3.00
Preço
Outras metodologias
Investimento
Práticas fidelização
Amostra
Metodologia amostra
Rigor campo
Pré-testes
Inquirição

PONDERAÇÃO DOS SUBFATORES DE FATORES DE AVALIAÇÃO



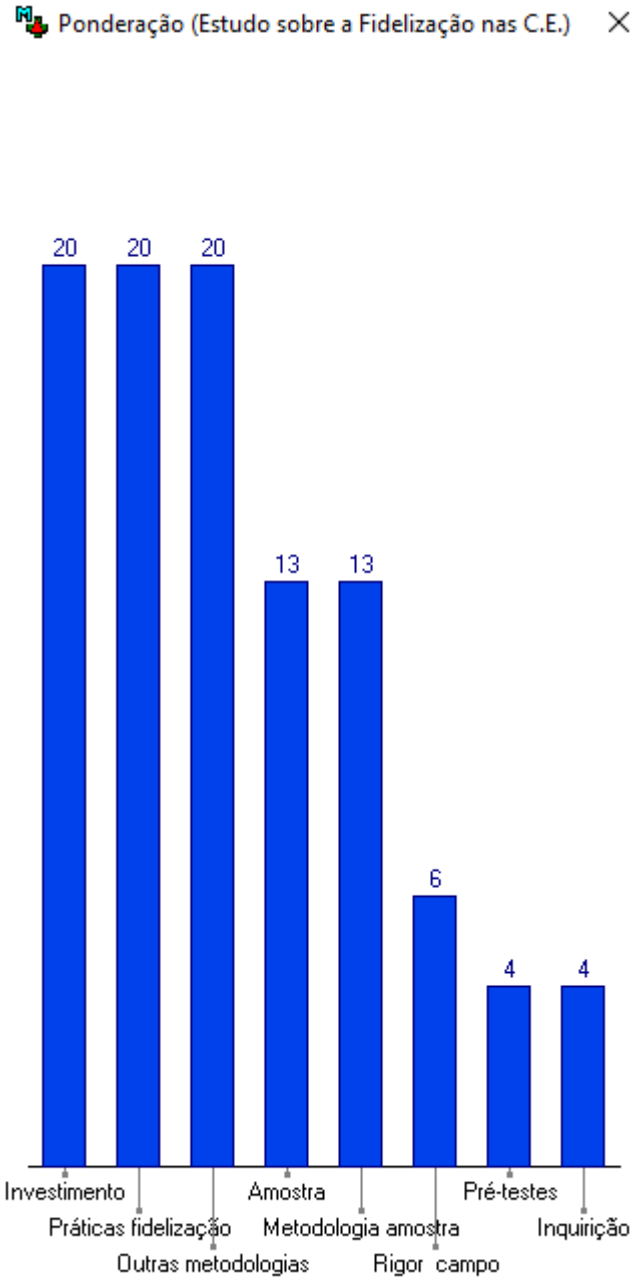
JULGAMENTOS :

	[Investimento]	[Práticas fidelização]	[Outras metodologias]	[Amostra]	[Metodologia amostra]	[Rigor campo]	[Pré-testes]	[Inquirição]	NEUTRO	Escala atual
[Investimento]	nula	nula	nula	mt. fraca	mt. fraca	moderada	moderada	mod-fort	mod-fort	20.00
[Práticas fidelização]	nula	nula	nula	mt. fraca	mt. fraca	moderada	moderada	mod-fort	mod-fort	20.00
[Outras metodologias]	nula	nula	nula	positiva	positiva	positiva	positiva	positiva	positiva	20.00
[Amostra]				nula	nula	positiva	positiva	positiva	positiva	13.00
[Metodologia amostra]				nula	nula	positiva	positiva	positiva	positiva	13.00
[Rigor campo]						nula	mfrac-frac	mfrac-frac	mt. fraca	6.00
[Pré-testes]							nula	nula	mt. fraca	4.00
[Inquirição]							nula	nula	mt. fraca	4.00
NEUTRO									nula	0.00

Julgamentos consistentes

JULGAMENTOS CONSISTENTES

HISTOGRAMA :


Ponderação (Estudo sobre a Fidelização nas C.E.)
20
20
20
13
13
6
4
4
Investimento
Práticas fidelização
Outras metodologias
Amostra
Metodologia amostra
Rigor campo
Pré-testes
Inquirição