

Programa do concurso

1. Identificação e objeto do concurso:

- 1.1.** Concurso público para realização de auditoria aos valores dos indicadores de qualidade de serviço e aos valores das reclamações e pedidos de informação (anos 2021 a 2024) e ao estudo de correio real (2022) dos CTT – Correios de Portugal, S.A.
- 1.2.** O presente concurso não será objeto de divisão em lotes, nos termos do disposto na alínea b) do n.º 2 do artigo 46.º-A do Código dos Contratos Públicos (doravante designado CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação em vigor.

2. Entidade adjudicante:

Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), pessoa coletiva n.º 502017368, com sede na Rua Ramalho Ortigão, 51, 1099-099 Lisboa, telefone: 00351 217211000.

3. Órgão que tomou a decisão de contratar:

Conselho de Administração da ANACOM – deliberação de 11.03.2024 – DE1712024CA.

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 16.ª, da parte I do caderno de encargos;
- c) declaração do concorrente de independência, integridade e objetividade, de acordo com o ponto 8 das especificações técnicas da parte II do caderno de encargos;
- d) 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;
- e) 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 8.^a, 9.^a, 10.^a e 16.^a) e todos os mencionados na parte II do caderno de encargos;

- f) 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 21.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 (cento e vinte) dias o prazo mínimo de obrigação de manutenção das propostas.

15. Publicitação da lista de concorrentes e consulta das propostas apresentadas:

- 15.1.** 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.
- 15.2.** Nos termos e ao abrigo do disposto no artigo referido no ponto **15.1.**, as propostas apresentadas serão disponibilizadas a todos os concorrentes na plataforma eletrónica referida no ponto **5.** do presente programa do concurso.

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, determinada através da modalidade multifator, 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:

- a) Qualidade técnica – 70%
- b) Preço – 30%

Subfatores do fator a) – Qualidade técnica:

- a1) Metodologia – 90%
- a2) Política de comunicação – 10%

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 na sua avaliação, a ordenação e classificação para efeitos de adjudicação do presente concurso terão em consideração os fatores a seguir indicados, ordenados por ordem decrescente, sendo ordenada em primeiro lugar, e a consequente adjudicatária, a proposta que neles obtiver a melhor classificação no subfator:

- a) Metodologia - 90%
- b) Política de comunicação - 10%

- 17.3.** Após a observância do ponto **17.2.**, caso o empate se mantenha, para efeitos de adjudicação, a proposta ordenada em primeiro lugar será apurada através de sorteio presencial, com a presença dos representantes dos concorrentes cujas propostas se encontram empatadas, nos termos e na data, na hora e no local a definir pelo júri,

sendo os referidos concorrentes notificados, através da plataforma eletrónica referida no ponto 5., com uma antecedência mínima de três dias úteis.

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 cinco dias, procedam ao suprimento de irregularidades formais das suas propostas que careçam de ser supridas, desde que tal suprimento não seja suscetível de modificar o respetivo conteúdo e não desrespeite os princípios da igualdade de tratamento e da concorrência, incluindo, designadamente, as previstas nas alíneas a) a c) do n.º 3 do artigo 72.º do CCP, na sua redação em vigor.
- 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 cinco dias úteis, pronunciarem-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.
- 20.5.** No caso de ser apresentada apenas uma única proposta, não há lugar à fase de audiência prévia, nem à elaboração dos relatórios preliminar e final, nos termos e ao abrigo do disposto no artigo 147.º do CCP.

21. Leilão eletrónico:

Não há lugar a leilão eletrónico.

22. Documentos de habilitação:

- 22.1.** O adjudicatário deverá apresentar os documentos de habilitação mencionados nas alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 81.º do CCP.
- 22.2.** Nos termos e ao abrigo do disposto no artigo 81.º, n.º 8, 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.
- 22.3.** 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, deverá o adjudicatário submeter na plataforma eletrónica, juntamente com os documentos de habilitação requeridos pelo ponto **22.1.**, a respetiva certidão permanente ou a disponibilização do código de acesso.
- 22.4.** A apresentação dos documentos mencionados nos pontos **22.1.** a **22.3.** deverá ser efetuada através da plataforma eletrónica indicada no ponto **5.**, nos termos da Portaria n.º 372/2017, de 14 de dezembro, e no prazo de cinco dias úteis contados da data de receção da notificação de adjudicação.
- 22.5.** 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.

22.6. 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.

22.7. Nos termos e ao abrigo do disposto no artigo 4.º da Portaria n.º 372/2017, de 14 de dezembro, todos os documentos de habilitação do adjudicatário devem ser redigidos em língua portuguesa.

22.8. Para os efeitos do ponto **22.7.**, quando, pela sua própria natureza ou origem, os documentos de habilitação estiverem redigidos em língua estrangeira, deve o adjudicatário fazê-los acompanhar de tradução devidamente legalizada.

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. 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.

25. Legislação aplicável:

25.1. O presente concurso rege-se pelo disposto no CCP, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação em vigor.

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

**A Coordenadora
da equipa de Compras e Balcão Único**

Fátima Tobias
Coordenadora da equipa de Compras e Balcão Único
da Direção-Geral de Gestão de Pessoas
e de Recursos Financeiros,
(por delegação do DGPR da ANACOM
D.R. – 2.ª Série, N.º 195,
de 9 de outubro de 2023)

ANEXO

Modelo de avaliação do concurso público para realização de auditoria aos valores dos indicadores de qualidade de serviço e aos valores das reclamações e pedidos de informação (anos 2021 a 2024) e ao estudo de correio real (2022) dos CTT – Correios de Portugal, S. A.

1. Disposições gerais

A apreciação das propostas, à luz do artigo 139.º do Código dos contratos públicos (CCP), será efetuada através da utilização da Metodologia multicritério de apoio à decisão MACBETH¹ (*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 permitiram 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: a) Qualidade de serviço e b) Preço.

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*, 30.03.2002, (227-242).

Para o fator a) acima mencionado foram definidos os subfatores relevantes, tendo em vista a avaliação das propostas.

Adicionalmente foram identificados indicadores relevantes que permitissem operacionalizar a avaliação das propostas, de uma forma sistemática e transparente, relativamente aos fatores e subfatores que dependem de um conjunto diversificado de aspetos.

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 a) acima mencionado constantes no capítulo 5 da Parte II do caderno de encargos, e de acordo com a avaliação do fator preço constante da Parte I do caderno de encargos:

- | | |
|-----------------------|-------|
| a) Qualidade técnica: | 70 %; |
| b) Preço: | 30 %. |

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, será obtida pela soma ponderada das suas pontuações nos respetivos fatores e subfatores, os quais se encontram descritos nos pontos 2.2.1 e 2.2.2 do presente 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 referência **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.

2. Pontuações das propostas

2.1. Pontuação final das propostas

A pontuação final de cada proposta, (**V**), será obtida pela soma ponderada das suas pontuações nos fatores a) e b) mencionados, respetivamente relativo à Qualidade técnica e ao Preço:

$$V = 70\% \times V_a + 30\% \times V_b$$

2.2. Pontuações nos fatores e subfatores

2.2.1. Pontuação no fator a) – Qualidade técnica

A pontuação de cada proposta no fator a) – Qualidade técnica (V_a), será obtida pela soma ponderada das suas pontuações nos subfatores a1) e a2), de acordo com o estabelecido nos pontos 2.2.1.1 e 2.2.1.2 e de acordo com o estabelecido na seguinte fórmula:

$$V_a = 90\% \times V_{a1} + 10\% \times V_{a2}, \text{ em que:}$$

a1) Metodologia

a2) Política de comunicação

2.2.1.1. Pontuação no subfator a1) – Metodologia

A pontuação de cada proposta no subfator a1) – Metodologia, será obtida através da sua avaliação qualitativa relativamente à conformidade com os requisitos discriminados no caderno de encargos, tendo em consideração os indicadores e os respetivos níveis de referência seguintes:

Indicador	Nível Neutro	Nível Bom
Fases da auditoria a realizar	A proposta apresenta, de forma desagregada para cada uma das auditorias (resultados dos valores dos IQS, resultados dos valores de RPI e resultados do ECR), uma descrição genérica das fases propostas a desenvolver no âmbito do presente concurso.	Adicionalmente, a proposta apresenta uma descrição detalhada das fases propostas relativamente às auditorias a desenvolver no âmbito do presente concurso, identificando e justificando as metodologias e as fases consideradas críticas, bem como abordando, nomeadamente, e para cada uma das fases: a) os principais objetivos;

Indicador	Nível Neutro	Nível Bom
		b) os principais riscos associados; c) as metodologias e abordagens normalmente utilizadas pelo concorrente com vista a atingir os objetivos e a mitigar os riscos previamente identificados; d) as eventuais adaptações à metodologia normalmente utilizada que venham a ser identificadas como necessárias tendo em atenção a especificidade do trabalho a desenvolver.
Duração da auditoria a realizar	A proposta inclui um cronograma e identifica e apresenta uma descrição genérica das fases propostas relativamente à auditoria a desenvolver no âmbito do presente concurso.	Adicionalmente, o cronograma identifica o início e a conclusão de cada uma das fases identificadas, em termos relativos, com referência à data de início da auditoria.
Descrição das atividades a desenvolver em cada uma das fases identificadas	A proposta apresenta uma descrição genérica das principais atividades a desenvolver em cada uma das fases identificadas.	Adicionalmente, a proposta identifica e descreve as atividades consideradas críticas, e para cada uma das atividades: a) os principais objetivos; b) os principais riscos associados; c) as metodologias e abordagens normalmente utilizadas pelo concorrente com vista a atingir os objetivos e a mitigar os riscos previamente identificados; d) as eventuais adaptações à metodologia normalmente utilizada que venham a ser identificadas como necessárias tendo em atenção a especificidade do trabalho a desenvolver.
Metodologia	A proposta apresenta uma descrição genérica da proposta a utilizar.	A proposta: a) apresenta uma descrição detalhada das metodologias a utilizar em cada uma das fases; b) identifica e descreve eventuais condicionantes que possam implicar a dilação do prazo das atividades, das fases críticas e da globalidade do projeto, apresentando respetivos planos de contingência e adaptações à metodologia a utilizar.
Outros aspetos considerados relevantes	A proposta apresenta, de forma desagregada para cada uma das auditorias (resultados dos valores dos IQS, resultados dos valores de RPI e resultados do ECR), outros elementos	A proposta apresenta, de forma desagregada para cada uma das auditorias (resultados dos valores dos IQS, resultados dos valores de RPI e resultados do ECR), outros elementos

Indicador	Nível Neutro	Nível Bom
	adicionais considerados comprovadamente relevantes no âmbito da realização das auditorias a realizar.	adicionais, comprovadamente relevantes, efetuando uma explicação detalhada da sua relevância, a qual deverá ser adequadamente sustentada através de exemplos apresentados.

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 resultar da avaliação efetuada propostas consideradas superiores ou inferiores relativamente aos níveis **Bom** e **Neutro** definidos.

2.2.1.2. Pontuação no subfator a2) – Política de comunicação

A pontuação de cada proposta no subfator a2) – Política de comunicação, será obtida através da sua avaliação qualitativa relativamente à conformidade com os requisitos discriminados no caderno de encargos, tendo em consideração os indicadores e os respetivos níveis de referência seguintes:

Indicador	Nível Neutro	Nível Bom
Política de comunicação	A proposta apresentada de forma genérica a política de comunicação considerada adequada à realização do projeto a desenvolver no âmbito do presente concurso.	A proposta apresentada uma política de comunicação detalhada, identificando e descrevendo nomeadamente: a) os principais momentos de comunicação do projeto; b) os canais de comunicação a estabelecer; c) o registo e controlo das comunicações a efetuar.

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.

2.2.2. Pontuação no fator b) – Preço

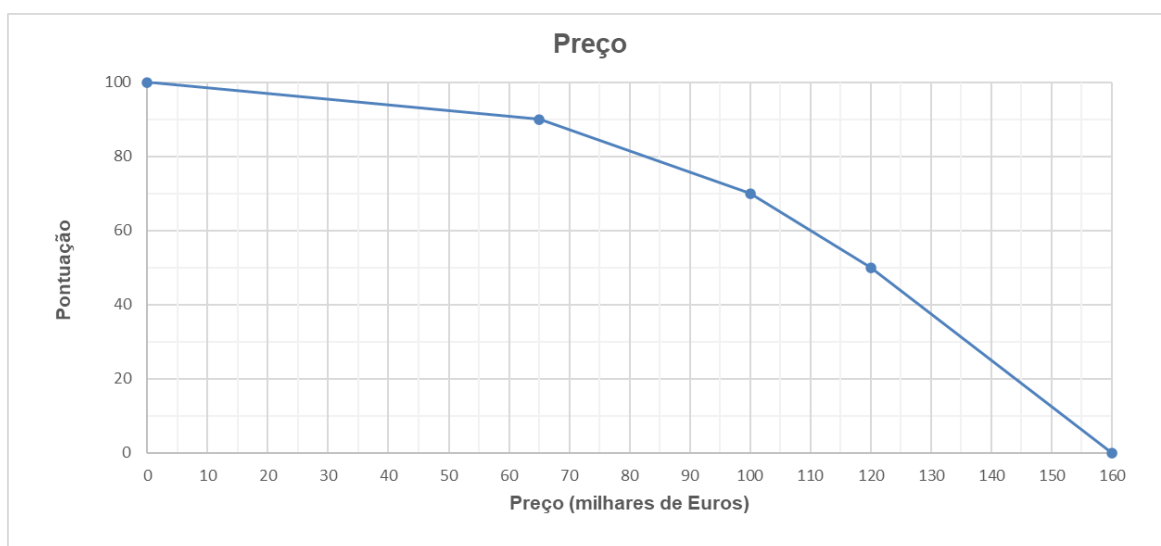
A pontuação de cada proposta no fator b) – preço (V_b), que não compreende subfatores, será obtida tendo em consideração que o preço base definido para efeitos do presente procedimento é de 160 000 (cento e sessenta mil) euros.

Ao preço apresentado, em euros, nas propostas entregues pelos concorrentes acrescerá o IVA à taxa legal em vigor, se este for devido, o qual não será tido em consideração para efeitos de avaliação das propostas apresentadas.

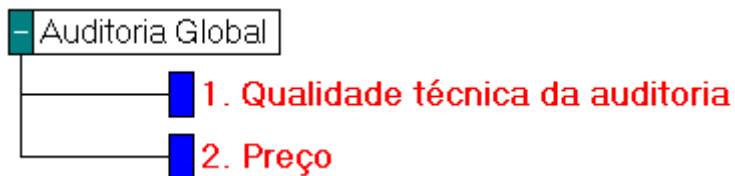
O preço global a pagar pela ANACOM abrange as auditorias a realizar (i) aos resultados dos valores dos IQS dos CTT e aos valores das reclamações e pedidos de informação recebidos pelos CTT (2021 a 2024) e, (ii) ao estudo de correio real realizado pelos CTT em 2022, nos termos do caderno de encargos, em particular a cláusula 17.^a da parte I e o ponto 5.2 da parte II do referido caderno de encargos.

A pontuação de cada proposta neste fator será obtida através das seguintes funções de valor que permitem transformar unidades de preço em pontuações $f(\text{preço})$, de acordo com as seguintes equações:

$V_b = 100 - [(\text{Preço}/1000) \times 10/65]$	se	$0 \text{ €} \leq \text{Preço} < 65\,000 \text{ €};$
$V_b = 90 - [(\text{Preço}/1000 - 65) \times 20/35]$	se	$65\,000 \text{ €} \leq \text{Preço} < 100\,000 \text{ €};$
$V_b = 70 - (\text{Preço}/1000 - 100)$	se	$100\,000 \text{ €} \leq \text{Preço} < 120\,000 \text{ €};$
$V_b = 50 - [(\text{Preço}/1000 - 120) \times 5/4]$	se	$120\,000 \text{ €} \leq \text{Preço} \leq 160\,000 \text{ €}.$



3. Árvore de fatores e subfatores de decisão do projeto



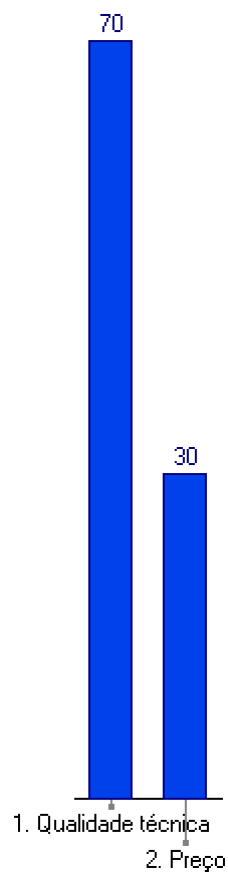
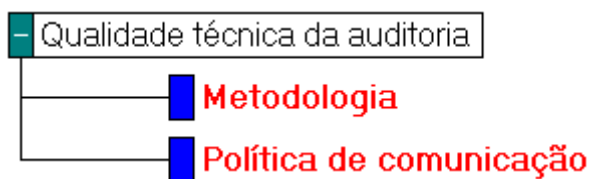
3.1. Ponderação dos fatores de avaliação

- a) Qualidade técnica: 70 %;
- b) Preço: 30 %.

Julgamentos:

	[1. Qualidade técnica]	[2. Preço]	[tudo inf.]	Escala atual	
[1. Qualidade técnica]	nula	moderada	forte	70	extrema
[2. Preço]		nula	moderada	30	mt. forte
[tudo inf.]			nula	0	forte
					moderada
					fraca
					mt. fraca
					nula

Julgamentos consistentes

Histograma:**3.1.1. Ponderação dos subfatores de avaliação****Fator a) – Qualidade técnica**

a1) Metodologia: 90 %;

a2) Política de comunicação: 10 %.

Julgamentos:

	[Metodologia]	[Comunica]	[tudo inf.]	Escala atual
[Metodologia]	nula	extrema	positiva	90
[Comunica]		nula	positiva	10
[tudo inf.]			nula	0

Julgamentos consistentes

Histograma:

