



JORNAL OFICIAL

Quinta-feira, 23 de fevereiro de 2023

I

Série

Número 37

Sumário

SECRETARIAS REGIONAIS DAS FINANÇAS E DE INCLUSÃO SOCIAL
E CIDADANIA

Portaria n.º 95/2023

Autoriza o Instituto de Segurança Social da Madeira IP-RAM, a assumir os encargos orçamentais nos anos de 2023, 2024 e 2025, no valor total de € 519.516,00, respeitantes à contratualização externa dos serviços e recursos necessários à implementação do Contact Center.

SECRETARIAS REGIONAIS DAS FINANÇAS E DE INCLUSÃO SOCIAL E CIDADANIA**Portaria n.º 95/2023**

de 23 de fevereiro

Sumário:

Autoriza o Instituto de Segurança Social da Madeira IP-RAM, a assumir os encargos orçamentais nos anos de 2023, 2024 e 2025, no valor total de € 519.516,00, respeitantes à contratualização externa dos serviços e recursos necessários à implementação do Contact Center.

Texto:

Considerando que o Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM, não dispõe dos recursos humanos devidamente habilitados, nem de uma infraestrutura de voz adequada para dar resposta cabal aos inúmeros pedidos diários de informação telefónicos efetuados pelos cidadãos/utentes que contactam os serviços através da Linha Azul;

Considerando que modelo atual da Linha Azul, a funcionar durante os dias úteis de segunda a sexta-feira, durante o período das 9.00H às 17.00H, com uma equipa de 4 funcionários, atualmente não garante uma resposta minimamente eficaz e eficiente;

Considerando que a resolução adequada das situações colocadas no primeiro contacto estabelecido com os serviços é determinante para a satisfação das necessidades dos cidadãos/clientes, assim como para os serviços, na medida em que acarreta a redução do volume de trabalho nos noutros canais de atendimento, designadamente, através do correio eletrónico institucional e do contacto presencial;

Considerando que o novo modelo ou solução a implementar para a primeira linha de atendimento telefónico, ou Contact Center, à qual deve incumbir a prestação de informação específica e processual solicitada pelos cidadãos/clientes (pessoas singulares e coletivas), e ou encaminhamento das situações que não possam ser resolvidas para uma segunda linha de atendimento, deve ter por objetivos:

- a) Aumentar a qualidade dos serviços prestados respondendo às efetivas e reais necessidades dos utentes/clientes;
- b) Reduzir o número de chamadas perdidas na linha azul e reforçar a capacidade de resposta existente na primeira linha de atendimento telefónico;
- c) Promover o acesso à informação de forma simples, célere, e eficaz, reduzindo significativamente o volume de trabalho nos restantes canais de atendimento;

Considerando que com base no planeamento efetuado com à vista à implementação das melhorias a introduzir na primeira linha de atendimento telefónico, foi prevista a necessidade da contratualização externa dos serviços que seguidamente se indicam:

- a) Recrutamento, seleção, e formação comportamental e comunicacional, dos recursos humanos;
- b) Fornecimento e colocação em full time, nos dias úteis de segunda a sexta-feira, durante o período das 9.00H às 18.00H, de oito (8) Assistentes e um (1) Supervisor;
- c) Acompanhamento e monitorização periódica dos serviços;

Considerando que após a realização de consulta preliminar ao mercado, os custos mensais decorrentes foram estimados em € 21.646,50, o que perfaz o valor anual de € 259.758,00, acrescido de IVA;

Considerando ser aconselhável que a aquisição dos referidos serviços seja efetuada pelo período de dois anos, o que acarreta a despesa no valor global de € 519.516,00, acrescido de IVA à taxa legal aplicável;

Considerando que a despesa prevista a efetuar e anteriormente indicada será suportada pelo orçamento do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM, para os anos económicos de 2023, 2024, e 2025, pelo que deverá ser objeto, nos termos do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de junho, de Portaria de Repartição de Encargos;

Considerando que, nos termos do n.º 3 do artigo 29.º do Decreto Legislativo Regional n.º 26/2022/M, de 29 de dezembro, o membro do Governo Regional responsável pela área das finanças, mediante parecer favorável do membro do Governo Regional da respetiva tutela, é a entidade competente para conferir a autorização prévia relativa à assunção de compromissos plurianuais pelo Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM.

Assim, manda o Governo Regional, através do Secretário Regional das Finanças e da Secretária Regional de Inclusão Social e Cidadania, ao abrigo do disposto no artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de junho, mantido em vigor pela alínea f) do n.º 1 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, conjugado com o previsto na alínea b) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro (LCPA), e no n.º 3 do artigo 29.º do Decreto Legislativo Regional n.º 26/2022/M, de 29 de dezembro, o seguinte:

- 1- Fica o Instituto de Segurança Social da Madeira IP-RAM, autorizado a assumir os encargos orçamentais nos anos de 2023, 2024 e 2025, no valor total de 519.516,00€, a crescer o valor do IVA à taxa legal em vigor, relativamente à contratualização externa dos serviços e recursos necessários à implementação do Contact Center.
- 2- Os encargos resultantes do contrato não excederão, em cada ano económico, as seguintes importâncias, a crescer o valor do IVA à taxa legal em vigor:

Ano Económico de 2023	€ 108.232,50;
Ano Económico de 2024	€ 259.758,00;
Ano Económico de 2025.....	€151.525,50.

- 3- A importância fixada para cada ano económico poderá ser acrescida do saldo apurado no ano anterior.

- 4- A despesa emergente do contrato a celebrar tem cabimento por verbas adequadas inscritas no orçamento do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM, para o ano económico de 2023, e a inscrever nos orçamentos para os anos de 2024 e 2025, tendo a mesma sido registada no Sistema de Informação Financeira com o registo de cabimento prévio n.º 7523000002-00001, e o compromisso de anos futuros n.º 7523000002.
- 5- A presente Portaria entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Secretaria Regional das Finanças e Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania, aos 17 de fevereiro de 2023.

O SECRETÁRIO REGIONAL DAS FINANÇAS, Rogério de Andrade Gouveia

A SECRETÁRIA REGIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E CIDADANIA, Maria Rita Sabino Martins Gomes de Andrade

CORRESPONDÊNCIA

Toda a correspondência relativa a anúncios e assinaturas do Jornal Oficial deve ser dirigida à Direção Regional da Administração Pública.

PUBLICAÇÕES

Os preços por lauda ou por fração de lauda de anúncio são os seguintes:

Uma lauda.....	€ 15,91 cada	€ 15,91;
Duas laudas.....	€ 17,34 cada	€ 34,68;
Três laudas.....	€ 28,66 cada	€ 85,98;
Quatro laudas.....	€ 30,56 cada	€ 122,24;
Cinco laudas.....	€ 31,74 cada	€ 158,70;
Seis ou mais laudas.....	€ 38,56 cada	€ 231,36

A estes valores acresce o imposto devido.

EXEMPLAR

ASSINATURAS

Números e Suplementos - Preço por página € 0,29

	Anual	Semestral
Uma Série.....	€ 27,66	€ 13,75;
Duas Séries.....	€ 52,38	€ 26,28;
Três Séries.....	€ 63,78	€ 31,95;
Completa.....	€ 74,98	€ 37,19.

A estes valores acrescem os portes de correio, (Portaria n.º 1/2006, de 13 de janeiro) e o imposto devido.

EXECUÇÃO GRÁFICA
IMPRESSÃO
DEPÓSITO LEGAL

Gabinete do Jornal Oficial
Gabinete do Jornal Oficial
Número 181952/02

Preço deste número: € 1,22 (IVA incluído)