**Aprovo o Caderno de Encargos**

[Assinatura Qualificada] Bruno Henrique Figueiredo da Costa

Assinado de forma digital por [Assinatura Qualificada] Bruno Henrique Figueiredo da Costa
Dados: 2026.09.28 18:13:14 +01'00'

(Vice-Presidente, Eng.º Bruno Henrique Figueiredo Costa
por despacho n.º 2025.11.07_05)

Assinatura digital de igual valor probatório dos congéneres em papel com assinatura manuscrita, ao abrigo do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 12/2021, de 09 de fevereiro, na sua redação atual. Cópias do documento são validadas com selo branco em uso na instituição.

# Procedimento - AS 56/2026

## CADERNO DE ENCARGOS

### Aquisição de Serviços

### Ajuste Direto

# Índice

Cláusula Primeira: Objeto ....4
Cláusula Segunda: Obrigações principais do prestador de serviços....4
Cláusula Terceira: Condicionantes da forma de prestação do serviço....4
Cláusula Quarta: Local de prestação dos serviços e de envio dos entregáveis....5
Cláusula Quinta: Prazo das obrigações principais do prestador de serviços ....5
Cláusula Sexta: Propriedade e utilização....5
Cláusula Sétima: Responsabilidade do prestador de serviços....6
Cláusula Oitava: Trabalhadores afetos à prestação de serviços ....6
Cláusula Nona: Sustentabilidade ambiental....6
Cláusula Décima: Dever de sigilo ....6
Cláusula Décima-Primeira: Proteção de dados pessoais....7
Cláusula Décima-Segunda: Preço contratual....7
Cláusula Décima-Terceira: Faturação....8
Cláusula Décima-Quarta: Condições contratuais de modificação do contrato....9
Cláusula Décima-Quinta: Força maior ....9
Cláusula Décima-Sexta: Resolução por parte do Município ....10
Cláusula Décima-Sétima: Sanções contratuais ....10
Cláusula Décima-Oitava: Caução ....11
Cláusula Décima-Nona: Subcontratação e cessão da posição contratual ....11
Cláusula Vigésima: Comunicações e notificações ....11
Cláusula Vigésima-Primeira: Remissão e legislação aplicável ....11
Cláusula Vigésima-Segunda: Competência territorial da jurisdição administrativa ....11
Anexo I: Especificações técnicas ....12

Anexo II: Mapa de quantidades.....22

## Cláusula Primeira: Objeto

O caderno de encargos contém as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do *procedimento para formação de contrato público* com o objeto **"Aquisição de serviços especializados de apoio ao consumidor, literacia financeira, energia, habitação e capacitação da comunidade local com a DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, para os anos de 2027, 2028 e 2029".**

## Cláusula Segunda: Obrigações principais do prestador de serviços

1. São obrigações principais do prestador de serviços:

   a. Cumprir com as especificações técnicas, requisitos mínimos e os níveis de serviço estabelecidos no Anexo I;

   b. Recurso a todos os meios humanos e materiais necessários e adequados à prestação do serviço e estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução do serviço.

2. São da responsabilidade do prestador de serviços todos os meios auxiliares, deslocações, contactos com outras entidades e quaisquer ações de recolha e tratamento de informações que visem a correta execução do serviço.

3. O prestador de serviços deve garantir, durante a vigência do contrato, que a equipa destinada à prestação do serviço tenha:

   a. A experiência, a formação e o conhecimento exigido nas peças do procedimento, quando exigidas;

   b. A experiência, a formação e o conhecimento exigido por *legis artis*.

4. A alteração na composição da equipa técnica depende de autorização do Município, após verificação:

   a. Da alínea *a)* do número anterior;

   b. Que a substituição proporciona um nível de qualidade equivalente.

## Cláusula Terceira: Condicionantes da forma de prestação do serviço

1. A prestação completa e integral do serviço está sujeita a análise e pronúncia (aprovação ou não aprovação) pelo gestor do contrato no prazo máximo de 30 dias.

2. A análise e pronúncia incide sobre a totalidade dos elementos produzidos pelo prestador de serviços, devendo este prestar toda a cooperação, designadamente concedendo todos os esclarecimentos e elementos solicitados.

3. A não aprovação nos termos dos números anteriores, determina a obrigação do prestador de serviços à adoção da conduta e à alteração dos elementos conducentes à aprovação pelo Município.

4. A conduta e alterações a que se refere o número anterior, deve ser assegurada num prazo razoável e sem grave inconveniente para o Município, sendo que quaisquer custos, encargos e despesas decorrentes da garantia técnica descrita na presente cláusula são da responsabilidade do prestador de serviços.

5. A nova apresentação nos termos do número 3 da presente cláusula está sujeita a análise e pronúncia (aprovação ou não aprovação) pelo gestor do contrato, aplicando-se o disposto na presente cláusula.

## Cláusula Quarta: Local de prestação dos serviços e de envio dos entregáveis

1. O prestador de serviços é responsável pela total logística necessária à prestação do serviço.

## Cláusula Quinta: Prazo das obrigações principais do prestador de serviços

1. As obrigações principais que recaem sobre o prestador de serviços são cumpridas até **31 de dezembro de 2029**, sem prejuízo das obrigações que, nos termos legais e do presente caderno de encargos, devam perdurar além desse prazo.

2. **O contrato inicia vigência no dia 1 de janeiro de 2027.**

## Cláusula Sexta: Propriedade e utilização

1. Com a aprovação do Município mencionada na cláusula terceira, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos entregáveis para o Município, desde que não constituam *obras* nos termos e para os efeitos previstos no *Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos*.

2. Relativamente aos elementos que constituam *obras* nos termos e para os efeitos previstos no *Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos*, o Município está autorizado à sua divulgação, publicação, utilização e exploração (total, exclusiva, por tempo indeterminado, em qualquer lugar e por qualquer forma), estando a respetiva contraprestação monetária da autorização incluída no preço contratual.

## Cláusula Sétima: Responsabilidade do prestador de serviços

Na situação de o Município ser responsabilizado por qualquer infração (seja mediante decisão administrativa ou decisão jurisdicional) decorrente de qualquer ilegalidade referente a direitos de propriedade industrial (designadamente, patentes ou marcas) ou licenças, o prestador de serviços é solidariamente responsável, constituindo-se na sua esfera jurídica a obrigação de indemnização do Município por quaisquer valores que esta, no âmbito daquela responsabilização, tenha de pagar.

## Cláusula Oitava: Trabalhadores afetos à prestação de serviços

1. O prestador de serviços obriga-se a cumprir o disposto no artigo 419.º-A do CCP, aplicável por via do n.º 2 do artigo 451.º do mesmo diploma, nos termos do qual:

   a. Sendo a vigência do contrato superior a 1 ano, os trabalhadores afetos ao contrato prestam a sua atividade em regime de contrato de trabalho sem termo;

   b. Sendo a vigência do contrato igual ou inferior a 1 ano, os trabalhadores afetos ao contrato podem prestar a sua atividade em regime de contrato de trabalho a termo, não podendo o vínculo laboral ter duração inferior à vigência do contrato de prestação de serviços.

2. São aplicáveis as exceções previstas nos n.os 3 e 4 do artigo 419.º-A do CCP.

## Cláusula Nona: Sustentabilidade ambiental

O prestador de serviços deve adotar práticas que respeitem o ordenamento jurídico (nacional e da União Europeia) e promovam a *legis artis* em sustentabilidade ambiental.

## Cláusula Décima: Dever de sigilo

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de que possa ter conhecimento, ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3. Exclui-se do dever de sigilo previsto, a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

## Cláusula Décima-Primeira: Proteção de dados pessoais

1. O prestador de serviços apenas pode tratar dados pessoais na medida do estritamente necessário para a integral e adequada execução do contrato, mediante consentimento do Município e nos termos do ordenamento jurídico, das normas internas do Município e da *legis artis*.

2. No tratamento de dados pessoais, o prestador de serviços:

a. Não pode reproduzir, gravar, copiar ou divulgar os dados pessoais para outros fins que não constem do contrato;

b. Comunica ao *Delegado de Proteção de Dados* (DPO) quaisquer situações relativas à incorreta recolha, tratamento ou eliminação de dados pessoais;

c. Compromete-se, no final do contrato, a eliminar a totalidade de dados pessoais que tenha recolhido e tratado.

3. A proteção de dados pessoais é uma obrigação acessória, perdurando após o cumprimento, pelo prestador de serviços, das obrigações principais.

## Cláusula Décima-Segunda: Preço contratual

1. Pela execução do contrato, o Município pagará ao prestador de serviços o valor adjudicado, sendo o preço-base **€ 14.499,99** € (catorze mil, quatrocentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos), acrescido de IVA, dividido pelos seguintes anos:

Montante máximo a pagar pelo Município de Fornos de Algodres, por ano

| Ano | Montante máximo a Pagar (€) sem iva |
|---|---|
| 2027 | 4.833,33 € |
| 2028 | 4.833,33 € |
| 2029 | 4.833,33 € |

2. O preço contratual é pago após o cumprimento integral das prestações contratuais nos termos do caderno de encargos e da legislação aplicável, devendo a fatura ser apresentada com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data de vencimento.

3. A obrigação considera-se vencida aquando da declaração da aprovação pelo gestor do contrato, quando esta deva existir.

4. O preço-base e o preço contratual incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao Município no caderno de encargos, designadamente despesas de alojamento, de alimentação, de deslocação de meios humanos, de aquisição, de transporte, de manutenção, de armazenamento, de descarga e de instalação, e ainda quaisquer encargos decorrentes de propriedade intelectual ou industrial (designadamente a utilização de marcas registadas, patentes ou licenças).

## Cláusula Décima-Terceira: Faturação

1. A fatura a apresentar pelo prestador de serviços ao Município de Fornos de Algodres, emitida em observância com o disposto no artigo 299.º-B do CCP, deve conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados, os quais devem ser apresentados de forma desagregada.

2. A faturação deve obedecer às seguintes condições:

a. Ser emitida após o serviço, podendo ser mensal, caso seja enquadrável, objeto do contrato e aceitação pelo Município de Fornos de Algodres;

b. Conter o número de compromisso e/ou requisição emitida pelo Município de Fornos de Algodres;

c. Indicar o preço global;

d. Indicar o IVA à taxa legal aplicável.

3. O prestador de serviços deve proceder à **emissão das faturas em formato eletrónico (EDI)**, se tal lhe for aplicável, decorrente da aplicação e cumprimento da legislação em vigor para a implementação da faturação eletrónica nos contratos públicos (Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei, n.º 123/2018, de 28 de dezembro, atualizado com o estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 14-A/2020 de 7 de abril. pelo Decreto-Lei n.º 104/2021, de 27 de novembro, e pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2022, de 30 de junho ou outra que venha a estar em vigor no decorrer do contrato.

4. O Município de Fornos de Algodres aderiu aos portais e-BILLING Suite da PI Informática e FE-AP da eSPap para a receção de documentos em formato eletrónico (EDI).

5. Para informação sobre a adesão aos referidos portais deverá o prestador de serviços consultar a informação disponível em Contratação Pública - Município de Fornos de Algodres.

6. A emissão de segundas vias das faturas solicitadas pelo Município de Fornos de Algodres não serão objeto de qualquer cobrança adicional.

## Cláusula Décima-Quarta: Condições contratuais de modificação do contrato

Não estão contratualmente previstas quaisquer modificações contratuais, sendo aplicável o previsto no CCP.

## Cláusula Décima-Quinta: Força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade contratual se, por caso de força maior, for impedido de cumprir as obrigações contratualmente assumidas.

2. O número anterior não prejudica a possibilidade, nos termos legais, de resolução por razões de interesse público.

3. Para efeitos do número 1, constituem casos de força maior as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fossem razoavelmente exigível contornar ou evitar, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

4. Para efeitos do número 1, não constituem casos de força maior, designadamente:

a. Greves ou conflitos laborais relativos ao prestador de serviços, a grupos de sociedades em que se integre ou a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;

b. Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais, de natureza sancionatória ou outra, resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

c. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;

d. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

e. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;

f. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

5. A parte que invocar situação de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte e informar o prazo previsível para reestabelecer o cumprimento das obrigações principais.

## Cláusula Décima-Sexta: Resolução por parte do Município

1. O Município pode resolver o contrato, a título sancionatório, em qualquer das situações estabelecidas no CCP (designadamente no seu artigo 448.º) ou em situações de grave violação, pelo prestador de serviços, de qualquer das obrigações contratuais.

2. Para efeitos do número anterior, constitui, nomeadamente, grave violação, o incumprimento (incluindo o cumprimento defeituoso) reiterado das obrigações contratuais (designadamente o incumprimento, por três vezes, de qualquer das suas obrigações, ainda que distintas).

3. O Município pode, nos termos da lei, resolver o contrato por motivos de interesse público.

## Cláusula Décima-Sétima: Sanções contratuais

1. Existindo incumprimento (incluindo cumprimento defeituoso) culposo, pelo prestador de serviços, de qualquer das obrigações contratuais, pode ser aplicada sanção calculada em $1^{0}/_{00}$ do valor contratual por cada dia de incumprimento até à respetiva regularização.

2. Para efeitos do número anterior, presume-se a imputabilidade da culpa ao prestador de serviços.

3. Não existindo caução ou tendo esgotado o respetivo montante, o contraente público pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções contratuais devidas nos termos da presente cláusula.

4. As eventuais sanções nos termos do presente artigo não impedem, nem de algum modo afetam:

- A resolução do contrato nos termos acordados ou legais; ou,
- Qualquer indeminização a que o contraente público tiver direito nos termos legais.

## Cláusula Décima-Oitava: Caução

1. A caução em execução de contrato é determinada nos seguintes termos:

| | |
|---|---|
| CAUÇÃO MEDIANTE DEDUÇÃO AOS PAGAMENTOS | Não aplicável |

2. Existindo, a caução inicial e/ou mediante dedução aos pagamentos é liberada nos termos legais.

## Cláusula Décima-Nona: Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes dependem, nos termos do CCP, da autorização da parte contrária.

## Cláusula Vigésima: Comunicações e notificações

1. Quaisquer comunicações e notificações entre as partes relativas à execução contratual ocorrem via correio eletrónico para os endereços a identificar em contrato.

2. As partes estão obrigadas à atualização dos endereços eletrónicos identificados no número anterior, não sendo as comunicações ou notificações prejudicadas pela desatualização dos endereços.

## Cláusula Vigésima-Primeira: Remissão e legislação aplicável

1. Todos os documentos para os quais o caderno de encargos remeta (designadamente as especificações técnicas), são sua parte integrante.

2. A execução do contrato a celebrar é regida pelo CCP.

## Cláusula Vigésima-Segunda: Competência territorial da jurisdição administrativa

Para as pretensões relativas à execução do contrato é convencionada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Viseu.

## Anexo I: Especificações técnicas

### 1. Objeto e âmbito dos serviços

O presente procedimento tem por objeto a aquisição de serviços técnicos especializados de apoio ao consumidor, a prestar durante os anos de **2027, 2028 e 2029**, visando disponibilizar aos munícipes de Fornos de Algodres informação, aconselhamento e acompanhamento qualificado nas áreas da defesa do consumidor, proteção financeira, habitação, energia, literacia financeira e educação para o consumo.

Os serviços a prestar destinam-se igualmente a reforçar a capacidade de resposta dos serviços municipais, através da disponibilização de apoio técnico permanente, recursos informativos, ações de formação e partilha de conhecimentos e boas práticas com os trabalhadores municipais afetos à execução do contrato.

### 2. Apoio técnico permanente ao Município

O prestador de serviços deverá assegurar um **canal direto de comunicação** entre o gestor do contrato designado pelo Município e o técnico afeto à prestação de serviços, permitindo o acompanhamento e o tratamento célere das solicitações e reclamações apresentadas pelos consumidores.

O apoio técnico deverá abranger, designadamente, a prestação de esclarecimentos, o enquadramento dos pedidos apresentados, a orientação dos serviços municipais quanto aos procedimentos adequados e o acompanhamento das situações que, pela sua natureza ou complexidade, careçam de intervenção especializada.

As solicitações transmitidas pelo Município deverão ser objeto de resposta em prazo adequado à respetiva natureza e urgência, devendo ser privilegiada uma atuação de proximidade, celeridade e confiança junto da população.

### 3. Atendimento presencial aos munícipes

O prestador de serviços deverá disponibilizar, com periodicidade **mensal**, um técnico especializado para a realização de atendimento presencial e personalizado aos munícipes, nas instalações indicadas pelo Município de Fornos de Algodres.

O atendimento será de acesso gratuito para os munícipes e deverá ser previamente articulado com o gestor do contrato, designadamente quanto à data, horário, organização dos agendamentos e disponibilização do espaço necessário.

O atendimento presencial deverá facultar aos consumidores informação e aconselhamento sobre os seus direitos e obrigações no âmbito das relações de consumo e, sempre que necessário, promover o acompanhamento das reclamações e o contacto com as entidades reclamadas, tendo em vista a resolução extrajudicial dos conflitos apresentados.

**4. Apoio e defesa do consumidor**

No âmbito da prestação dos serviços, o prestador deverá assegurar apoio especializado nas áreas tradicionais da defesa do consumidor, incluindo, designadamente:

a. Banca e serviços financeiros;

b. Telecomunicações;

c. Seguros;

d. Compras de bens e contratação de serviços;

e. Viagens e transportes;

f. Serviços públicos essenciais;

g. Outras matérias relacionadas com os direitos e deveres dos consumidores.

O prestador deverá analisar as situações concretas apresentadas pelos consumidores, prestar informação e aconselhamento adequado, apoiar a formulação e o tratamento de reclamações e contactar, sempre que se revele necessário, as entidades reclamadas, visando alcançar uma solução para o conflito de consumo.

Sempre que sejam identificadas práticas suscetíveis de lesar os direitos dos consumidores, o prestador deverá orientar o consumidor quanto aos mecanismos de reclamação, mediação, conciliação ou arbitragem disponíveis e, quando adequado, encaminhar ou reportar a situação às entidades reguladoras, fiscalizadoras ou competentes.

A eventual assistência direta ao consumidor junto de centros de arbitragem de conflitos de consumo, quando solicitada, deverá ser previamente informada ao interessado, particularmente quando envolva custos não compreendidos no preço contratual, não podendo qualquer custo ser imputado ao consumidor sem o seu conhecimento e aceitação expressa.

**5. Proteção financeira e apoio ao sobre-endividamento**

O prestador de serviços deverá disponibilizar apoio especializado aos consumidores em situação de vulnerabilidade financeira ou sobre-endividamento, designadamente quando estes se encontrem impossibilitados ou revelem dificuldades em cumprir as respetivas obrigações financeiras.

A intervenção deverá incluir, de acordo com cada situação concreta:

a) A análise individual da situação económica e financeira do consumidor;

b) A avaliação dos encargos e compromissos financeiros existentes;

c) A prestação de orientação económica dirigida à organização e gestão do orçamento familiar;

d) A prestação de informações sobre produtos e serviços financeiros;

e) O apoio na definição de medidas que promovam uma gestão financeira mais informada e sustentável;

f) O contacto com as entidades credoras, quando adequado e autorizado pelo consumidor, com vista à procura de soluções de regularização ou reestruturação das dívidas.

O apoio prestado deverá respeitar os princípios da confidencialidade, imparcialidade, adequação e proteção dos interesses e direitos do consumidor.

**6. Balcão de Habitação e Energia**

O prestador de serviços deverá implementar e dinamizar o **Balcão de Habitação e Energia**, no contexto do desenvolvimento das respostas municipais nas áreas da informação energética, melhoria das condições habitacionais, eficiência energética e transição energética.

No âmbito deste balcão, deverão ser asseguradas, designadamente, as seguintes prestações:

a. Prestação de informação e aconselhamento sobre a interpretação das faturas de energia, direitos dos consumidores e utilização sustentável da energia;

b. Apoio na análise de tarifários, propostas comerciais e opções disponíveis no mercado da energia;

c. Aconselhamento sobre a aquisição de equipamentos e soluções de eficiência energética e de produção de energia através de fontes renováveis;

d. Análise do perfil energético dos consumidores e das respetivas habitações, com vista à identificação de oportunidades de melhoria do conforto térmico, redução do consumo de energia e diminuição dos encargos com as faturas;

e. Prestação de informação sobre mecanismos de apoio e instrumentos de financiamento públicos ou privados destinados à eficiência energética, reabilitação habitacional, transição energética e combate à pobreza energética;

f. Apoio aos consumidores na identificação e preparação de candidaturas a mecanismos de financiamento adequados à sua situação, sem prejuízo das competências próprias das entidades responsáveis pelos respetivos programas;

g. Prestação de informação sobre direitos relacionados com o acesso à habitação, nomeadamente em matéria de arrendamento, condomínio, compra e venda, mediação imobiliária e empreitadas.

A intervenção deverá promover consumidores mais informados e capacitados para participar no processo de transição energética, contribuindo para o combate à pobreza energética e para uma utilização mais eficiente e sustentável da energia.

## 7. Sessões de informação e sensibilização

Durante o período de vigência do contrato, o prestador deverá organizar e realizar **quatro workshops**, dirigidos à comunidade local, com temáticas relacionadas com os direitos dos consumidores, literacia financeira, eficiência energética, habitação, transição energética ou outras matérias de relevante interesse para a população.

As temáticas, os públicos destinatários, as datas, os horários, os locais e os modelos de realização dos workshops deverão ser definidos em articulação com o Município, tendo em consideração as necessidades identificadas e as prioridades municipais.

As ações poderão ser dirigidas, designadamente, à comunidade em geral, consumidores vulneráveis, população sénior, encarregados de educação, jovens, trabalhadores municipais, comunidades migrantes ou outros públicos considerados relevantes.

O prestador deverá assegurar os técnicos e os conteúdos necessários à realização das ações, bem como disponibilizar os materiais pedagógicos e informativos adequados às temáticas e aos respetivos públicos destinatários.

## 8. Educação do consumidor jovem

Sempre que solicitado pelo Município e desde que enquadrado nas prestações previstas, o prestador deverá colaborar na dinamização de iniciativas de educação do consumidor dirigidas à população escolar do concelho, designadamente através de propostas de atividades adequadas à idade dos destinatários.

As iniciativas poderão abranger matérias como a poupança, consumo responsável, sustentabilidade, publicidade, direitos dos consumidores e utilização responsável de serviços digitais.

As atividades a desenvolver, respetivas temáticas, públicos destinatários e calendarização deverão ser previamente articulados entre o prestador, o Município e, quando aplicável, o Agrupamento de Escolas.

## 9. Formação e capacitação dos técnicos municipais

O prestador deverá disponibilizar um **ciclo de formação certificada** dirigido aos técnicos envolvidos na execução e acompanhamento da parceria, promovendo a atualização das respetivas competências nas áreas da defesa do consumidor, proteção financeira, habitação e energia.

A formação deverá ser ministrada por entidade formadora certificada e considerar a experiência prática e as necessidades identificadas no acompanhamento dos consumidores.

O prestador deverá ainda proporcionar aos técnicos municipais acesso a informação técnica, documentação especializada, recursos de apoio, iniciativas de partilha de boas práticas e, quando aplicável, encontros da rede de entidades parceiras.

## 10. Comunicação e divulgação

O prestador deverá apoiar a comunicação institucional e a divulgação das atividades desenvolvidas no âmbito do contrato, através da disponibilização de materiais informativos e promocionais adequados.

O apoio deverá incluir, designadamente:

a. Disponibilização de conteúdos para divulgação no sítio institucional e nas redes sociais do Município;

b. Disponibilização de folhetos, cartazes, artigos informativos e outros materiais de comunicação;

c. Disponibilização de um suporte expositivo do tipo **roll-up**, para colocação nas instalações onde o serviço seja prestado;

d. Colaboração na divulgação dos atendimentos, workshops, ações de formação e demais iniciativas realizadas no âmbito do contrato.

Os materiais que incluam referências, símbolos ou elementos identificativos do Município deverão ser previamente submetidos à respetiva apreciação e deverão respeitar as orientações de comunicação institucional transmitidas pelo Município.

## 11. Meios humanos e materiais

O prestador deverá afetar à execução do contrato os técnicos com as qualificações, os conhecimentos e a experiência profissional necessários à adequada prestação dos serviços contratados.

Os técnicos envolvidos deverão possuir competências adequadas às respetivas áreas de intervenção, designadamente defesa do consumidor, orientação económica e financeira, habitação, energia, formação e sensibilização comunitária.

Compete ao prestador assegurar todos os meios humanos, técnicos, pedagógicos, materiais e informáticos necessários à completa execução das prestações contratadas, incluindo as deslocações, alimentação e demais encargos dos seus técnicos, sem custos adicionais para o Município.

Sempre que se verifique a substituição de um técnico com intervenção regular na execução do contrato, o prestador deverá comunicá-la previamente ao gestor do contrato ou, quando tal não seja possível, logo que ocorra, assegurando que o novo técnico possui qualificações e experiência adequadas às funções a desempenhar.

## 12. Planeamento e articulação dos serviços

No início de cada ano de execução do contrato, o prestador deverá articular com o gestor do contrato a calendarização indicativa das atividades previstas para o respetivo ano, designadamente os atendimentos presenciais, workshops, ações de formação e iniciativas de divulgação.

A calendarização poderá ser ajustada por acordo entre as partes, em função das necessidades identificadas, da disponibilidade dos públicos destinatários e da organização dos serviços municipais.

O prestador deverá manter uma articulação regular com o gestor do contrato e participar em reuniões de acompanhamento sempre que estas se revelem necessárias à adequada organização, monitorização e avaliação dos serviços.

## 13. Monitorização e relatório de execução

O prestador deverá elaborar e entregar ao Município um **relatório anual de execução**, relativo a cada ano de vigência do contrato, contendo, pelo menos:

b) Número de atendimentos presenciais realizados;

c) Número e tipologia das solicitações recebidas;

d) Principais áreas de consumo objeto de intervenção;

e) Número de situações objeto de acompanhamento, mediação ou encaminhamento;

f) Informação agregada sobre as intervenções realizadas nas áreas da proteção financeira, habitação e energia;

g) Identificação das ações de informação, sensibilização e formação realizadas;

h) Número de participantes nas ações promovidas, sempre que aplicável;

i) Materiais informativos e de comunicação disponibilizados;

j) Principais resultados alcançados e constrangimentos identificados;

k) Recomendações para a melhoria e continuidade do serviço.

O relatório deverá apresentar a informação de forma agregada e anonimizada, sem conter dados pessoais que permitam identificar os consumidores atendidos.

O Município poderá solicitar esclarecimentos ou ajustamentos ao relatório, devendo o prestador proceder à respetiva correção ou complementação dentro de prazo razoável fixado pelo gestor do contrato.

## 14. Local da prestação dos serviços

Os atendimentos presenciais serão realizados nas instalações indicadas pelo Município de Fornos de Algodres.

As ações de informação, formação, sensibilização e os workshops poderão ser realizados noutros espaços do concelho, incluindo equipamentos municipais, instalações escolares, espaços comunitários ou outros locais considerados adequados, mediante articulação prévia com o Município.

As prestações que não exijam presença física poderão ser desenvolvidas através de telefone, correio eletrónico, videoconferência ou outros meios de comunicação adequados.

## 15. Proteção de dados e confidencialidade

O prestador deverá assegurar o cumprimento integral da legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, nomeadamente do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e da legislação nacional aplicável.

Os dados pessoais a que o prestador tenha acesso apenas poderão ser tratados para as finalidades estritamente necessárias à execução do contrato, devendo ser adotadas medidas técnicas e organizativas adequadas à respetiva proteção.

Os técnicos afetos à prestação dos serviços ficam obrigados a guardar confidencialidade sobre todas as informações e documentos de que tenham conhecimento no âmbito do atendimento e acompanhamento dos consumidores, incluindo informações de natureza pessoal, económica, financeira, contratual, habitacional ou familiar.

A informação destinada à monitorização da execução do contrato deverá ser apresentada de forma agregada ou anonimizada, não podendo ser transmitidos ao Município dados pessoais dos consumidores, salvo quando tal seja legalmente admissível, necessário e expressamente autorizado pelo respetivo titular.

## 16. Resultado mínimo da prestação

A execução do contrato deverá assegurar, durante o respetivo período de vigência:

a) A manutenção de um canal direto e regular de apoio técnico ao Município;

b) A realização de atendimento presencial com periodicidade mensal;

c) O apoio especializado aos consumidores nas áreas da defesa do consumidor, proteção financeira, habitação e energia;

d) A implementação e dinamização do Balcão de Habitação e Energia;

e) A realização de **quatro workshops** dirigidos à comunidade local;

f) A disponibilização de um ciclo de formação certificada para os técnicos envolvidos no acompanhamento da parceria;

g) A produção e disponibilização de materiais informativos e promocionais;

h) A entrega de um relatório por cada ano de execução contratual

## 17. Transparência

Para efeitos de transparência e enquadramento metodológico, refira-se que, na elaboração das clausulas técnicas, foram utilizados instrumentos de apoio baseados em inteligência artificial, nomeadamente a ferramenta **Microsoft Copilot**, enquanto suporte à organização e sistematização da informação.

A referida ferramenta encontra-se devidamente licenciada e em conformidade com as normas aplicáveis em matéria de proteção de dados, designadamente o **Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)**, tendo sido assegurada a validação integral dos conteúdos pelos serviços municipais.

Refira-se, ainda, que esta abordagem se encontra alinhada com as boas práticas europeias em matéria de utilização responsável de inteligência artificial, designadamente no âmbito das orientações e instrumentos promovidos pela Comissão Europeia, nomeadamente o **Código de Conduta para Modelos de IA de Finalidade Geral (GPAI)**, disponível no link (carregar AQUI), reforçando os princípios de transparência, responsabilidade e supervisão humana, cuja consolidação se encontra em curso no quadro do Regulamento Europeu da Inteligência Artificial, aplicável desde agosto de 2026.

## Anexo II: Mapa de quantidades

| Ano | Quantidade | Unidade |
|---|---|---|
| 2027 | 1 | ano |
| 2028 | 1 | ano |
| 2029 | 1 | ano |