



**CONTRATO PARA A CELEBRAÇÃO DE ACORDO QUADRO PARA A PRODUÇÃO, GESTÃO E ENTREGA DE  
RECEITAS MÉDICAS E DE VINHENTAS DE PRESCRITORES E DE LOCAIS DE PRESCRIÇÃO A  
DISPONIBILIZAR AOS PROFISSIONAIS E INSTITUIÇÕES DE SAÚDE**

**Ref.º 20150206**

**Contrato n.º 064/2015**



Entre:

**Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E.**, pessoa coletiva de direito público de natureza empresarial criada através do Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março, com o capital estatutário de EUR 6.000.000 (Seis milhões de euros), com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 509540716 e sede na Avenida João Crisóstomo n.º 9 3º andar, em Lisboa, aqui representada pelo Senhor Professor Doutor Henrique Manuel Gil Martins, na qualidade de Presidente do Conselho de Administração, e Dr. Artur Trindade Mimoso, na qualidade de Vogal do Conselho de Administração, com poderes para o ato, adiante designada como **contraente público**.

E

**IMPRESA NACIONAL CASA DA MOEDA, S.A.**, NUIPC 500792887 com sede na Avenida António José Almeida, Edifício Casa da Moeda, 1000-042 Lisboa, com o capital social 30.000.000,00 Euros aqui representada por Rui Carlos Alvarez Carp e Rodrigo Fernandes Homem de Lucena, na qualidade de representantes legais, com poderes para o ato, adiante também denominada como **entidade adjudicatária**.

Considerando que:

- A) A SPMS, EPE, é uma pessoa coletiva de direito público de natureza empresarial constituída pelo Decreto-Lei n.º 19/2010, de 22 de março;
- B) A SPMS, EPE desenvolveu um procedimento para a celebração de acordo quadro para a produção, gestão e entrega de receitas médicas e de vinhetas de prescritores e de locais de prescrição a disponibilizar aos profissionais e instituições de saúde;
- C) A entidade adjudicatária apresentou proposta no âmbito do processo supramencionado;
- D) Por decisão do Conselho de Administração da SPMS, EPE de 11 de maio de 2015 foi deliberado adjudicar à entidade adjudicatária nos termos estabelecidos no âmbito do procedimento;
- E) Por deliberação do Conselho de Administração da SPMS, EPE de 11 de maio de 2015 foi aprovada a minuta do presente Contrato;
- F) A Entidade adjudicatária aprovou a minuta do presente Contrato em 27 de maio de 2015;

É reciprocamente acordado, livremente aceite e reduzido a escrito o presente Contrato para a celebração de acordo quadro para a produção, gestão e entrega de receitas médicas e de vinhetas de prescritores e de locais de prescrição a disponibilizar aos profissionais e instituições de saúde, adiante somente designado por “Contrato”, de acordo com as Cláusulas seguintes:



**CAPÍTULO I**  
**PARTE GERAL**

**CLÁUSULA PRIMEIRA**  
**(Objeto do Contrato)**

1. O presente contrato tem por objeto a formação de um contrato para a celebração de acordo quadro para a produção, gestão e entrega de receitas médicas e de vinhetas de prescritores e de locais de prescrição a disponibilizar aos profissionais e instituições de saúde, de acordo com o convite que deu origem ao presente contrato e conforme anexo I ao presente contrato.
2. Para além do disposto no Contrato, o fornecimento reger-se-á ainda pelas Cláusulas constantes do Convite e da Proposta que constituem documentos integrantes do presente contrato.

**CLÁUSULA SEGUNDA**  
**(Prazo de vigência)**

O acordo quadro tem a vigência de 12 (doze) meses, a contar do dia útil seguinte à data da sua assinatura, podendo ser prorrogável por períodos iguais até ao máximo de 4 (quatro) anos.

**CLÁUSULA TERCEIRA**  
**(Preço Contratual)**

1. Estima-se um volume de aquisições ao abrigo do presente acordo quadro referente à produção de receitas médicas de € 156 500,00 (cento e cinquenta e seis mil e quinhentos euros) e referente à produção de vinhetas é de € 94 050,00 (noventa e quatro mil cinquenta euros), sendo o valor total do de € 250 550,00 (duzentos e cinquenta mil quinhentos e cinquenta euros).
2. O valor referido no ponto 1 corresponde ao valor máximo do benefício económico que, em função do procedimento adotado, pode ser obtido pelo adjudicatário com a execução de todas as prestações que constituem o seu objeto.

**CLÁUSULA QUARTA**  
**(Obrigações principais da entidade adjudicatária)**

Sem prejuízo de outras obrigações previstas no caderno de encargos, nas cláusulas contratuais ou na legislação aplicável, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais para com a SPMS, EPE:



- a) Manutenção das condições de produção dos bens, nomeadamente no que respeita às características técnicas dos mesmos;
- b) Continuidade de produção dos bens objeto do procedimento;
- c) Garantia dos bens produzidos;
- d) Comunicação antecipada dos factos que tornem total ou parcialmente impossível a produção dos bens ou o cumprimento de qualquer outra obrigação, nos termos do contrato;
- e) Prestação de forma correta e fidedigna das informações referentes às condições em que são produzidos os bens, bem como prestação de todos os esclarecimentos que sejam solicitados;
- f) Comunicar qualquer facto que ocorra durante o período de vigência do contrato e que altere, designadamente, a denominação social ou os seus representantes legais.

#### **CLÁUSULA QUINTA**

##### **(Resolução do contrato)**

1. O incumprimento pelo prestador de serviços das obrigações que sobre ele impendem, nos termos do contrato e da legislação aplicável, confere à SPMS, EPE, o direito de resolução do contrato, com o consequente ressarcimento de todos os prejuízos causados, nos termos gerais de Direito.
2. Sem prejuízo de outras disposições legais e contratuais aplicáveis, considera-se, para efeitos do disposto no número anterior, existir causa justificativa da resolução, nas seguintes situações:
  - a) Insolvência, liquidação, cessação da atividade ou qualquer outra situação análoga;
  - b) Verificação de incumprimento gravoso ou reiterado, relativo à prestação de serviços realizada, das obrigações contratuais;
  - c) Falsas declarações.
3. É considerado incumprimento gravoso para efeitos da alínea b) do número anterior, a recusa no fornecimento dos bens.
4. O exercício da resolução do contrato por parte da SPMS, EPE, realiza-se através de notificação, por carta registada, da qual conste a indicação da situação de incumprimento, a enviar no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar do seu conhecimento.
5. O direito de resolução produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção da notificação prevista no nº 4, mas é afastado se o prestador de serviços cumprir as obrigações em falta nesse prazo e proceder ao pagamento das sanções pecuniárias correspondentes.

4 de 14



**CLÁUSULA SEXTA**

**(Dever de Sigilo)**

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação ao presente contrato.
2. O dever de sigilo previsto no número anterior abrange, designadamente, documentos escritos, desenhos, planos, aplicações e programas informáticos no formato de código fonte ou código objeto, especificações, segredos comerciais, métodos e fórmulas, contratos de financiamento e situações internas, de natureza laboral ou outra.
3. A informação coberta pelo dever de sigilo não pode ser transmitida a terceiros, nem objeto de licenciamento ou qualquer outro uso ou modo de aproveitamento económico, salvo se tal for autorizado expressamente, por escrito, pela SPMS, EPE.
4. O prestador de serviços só pode transmitir informação confidencial aos seus colaboradores e, em qualquer caso, apenas se ocorrerem, cumulativamente, as seguintes circunstâncias:
  - a) Os colaboradores em causa necessitarem de conhecer essa informação, tendo em vista o cumprimento das suas tarefas ao abrigo do contrato celebrado;
  - b) Os colaboradores estiverem informados sobre a natureza confidencial da informação;
  - c) Os colaboradores se obrigarem a cumprir o dever de sigilo emergente desta cláusula.
5. O prestador de serviços é responsável pelo cumprimento do dever de sigilo por parte dos seus colaboradores, qualquer que seja a natureza jurídica do vínculo, inclusivamente após a cessação deste, independentemente da causa da cessação.
6. O prestador de serviços é ainda responsável perante a SPMS, EPE em caso de violação do dever de sigilo pelos terceiros por si subcontratados, bem como por quaisquer colaboradores desses terceiros.
7. Exclui-se do dever de sigilo a informação que fosse comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pela entidade adjudicatária, bem como a informação que aquela seja legalmente obrigada a revelar por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras em dades administra vas competentes.
8. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos a contar do cumprimento ou denúncia, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.



#### **CLÁUSULA SÉTIMA**

##### **(Quantidade)**

Durante o prazo de vigência do contrato a quantidade estimada de blocos de receitas médicas de 100 folhas a produzir é de 50.000 blocos e a quantidade de folhas de 50 vinhetas a produzir é de 165.000 unidades.

#### **CLÁUSULA OITAVA**

##### **(Remuneração e Prazos e forma do processo de prestação de contas)**

1. A diferença entre o custo de produção e o valor de venda ao público fixado nos termos da Cláusula 1.ª do Anexo I do presente contrato, multiplicado pelas quantidades vendidas com a receita da SPMS.
2. Até ao quinto dia útil de cada mês será remetido ao Ministério da Saúde (SPMS, EPE) informação com as quantidades faturadas.
3. O montante da transferência bancária a processar mensalmente será a diferença entre o preço cobrado por produto e o seu custo unitário, apresentado na proposta da entidade adjudicatária, multiplicado pelas quantidades vendidas.
4. O montante apurado será transferido para o NIB a indicar pela entidade adjudicante.
5. A entidade adjudicante reserva-se o direito de auditar o processo junto do adjudicatário obriga-se este a facultar o acesso aos seus sistemas e registos.
6. O atraso no acerto de contas ou a não inclusão da totalidade das encomendas correspondente a determinado período é regido nos termos previstos no CCP.

#### **CLÁUSULA NONA**

##### **(Patentes, licenças e marcas registadas)**

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por qualquer infração dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário fica obrigado a suportar todas as despesas que, em consequência, a entidade adjudicante haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar.



## CLÁUSULA DÉCIMA

### (Responsabilidade das partes)

Cada uma das partes deve cumprir pontualmente as obrigações emergentes do contrato e responde perante a outra por quaisquer danos que resultem do incumprimento ou do cumprimento defeituoso dessas obrigações, nos termos do presente caderno de encargos e da lei, sem prejuízo do disposto na cláusula seguinte.

## CLÁUSULA DÉCIMA - PRIMEIRA

### (Força maior)

1. Nenhuma das partes pode ser responsável pelo incumprimento ou pelo cumprimento defeituoso das obrigações emergentes do contrato, na estrita medida em que estes resultem de factos ou circunstâncias cuja verificação não era razoavelmente previsível e cujos efeitos não poderiam ter sido evitados.
2. São considerados casos de força maior, nomeadamente, epidemias, greves, tremores de terra, inundações, incêndios, sabotagem, atos de guerra ou terrorismo, mo ns, embargos ou bloqueios internacionais e ataques por meios eletrónicos.
3. Não constituem casos de força maior, designadamente:
  - a) Greves ou conflitos laborais limitados ao adjudicatário ou a sociedades que se encontrem em relação de domínio ou de grupo com o mesmo ou respetivos subcontratados;
  - b) Determinações administrativas ou judiciais de natureza injuntiva, sancionatória ou não, ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços ou seus subcontratados de deveres ou ónus que sobre eles recaiam;
  - c) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário ou cuja causa ou propagação se deva ao incumprimento por este de normas de segurança ou dos deveres de diligência e zelo normalmente exigíveis;
  - d) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do adjudicatário que não sejam devidas a sabotagem ou ataques por meios eletrónicos.
4. A parte que invocar uma causa de força maior deve imediatamente, informar a outra da respetiva ocorrência e empenhar os seus melhores esforços para limitar as consequências daí advenientes.
5. Caso a impossibilidade de execução do contrato, em resultado de caso de força maior, se prolongue por um período contínuo superior a 1 (um) mês, qualquer das partes pode proceder à respetiva resolução, mediante comunicação enviada à outra parte, com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência.



## **CLÁUSULA DÉCIMA - SEGUNDA**

### **(Penalidades contratuais)**

1. Sem prejuízo da responsabilidade sobre danos excedentes e/ou causados a terceiros, pelo incumprimento do prazo de entrega dos bens em mais de 100%, pode ser exigido do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária de 10% do valor da entrega.
2. Em caso de incumprimento por parte do adjudicatário dos níveis de serviço estabelecidos, a SPMS, EPE pode aplicar a este uma sanção pecuniária até 10% do valor das encomendas onde se verifiquem atrasos na entrega.
3. Em caso de incumprimento reiterado dos níveis de serviço, a SPMS, EPE pode determinar a resolução do contrato, aplicando uma penalidade até ao limite de 10% do valor do benefício económico total do contrato.
4. Ao valor da sanção pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário a título de penalidades pelo incumprimento da prestação dos serviços que tenha determinado a respetiva resolução.
5. Na determinação da gravidade do incumprimento, a SPMS, EPE tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
6. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a SPMS, EPE exija indemnização pelo dano excedente.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - TERCEIRA**

### **Foro competente**

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulado a competência do tribunal administrativo de círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - QUARTA**

### **(Legislação aplicável)**

O contrato a celebrar é regulado pelo Código dos Contratos Públicos.





**SPMS**<sub>EPE</sub>

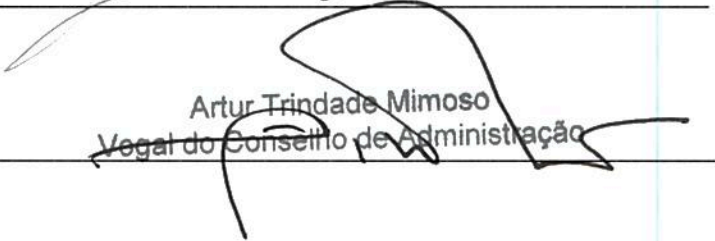
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

O presente Contrato é feito em duas vias originais, e será assinado por ambas as partes.

Lisboa, 29 de maio de 2015

**P'la SPMS, EPE**

  
**Henrique Martins**  
Presidente do Conselho de Administração

  
**Artur Trindade Mimoso**  
Vogal do Conselho de Administração

**P'la INCM, SA**

  
**Rui Carr**  
Presidente

  
**Rodrigo Lucena**  
Administrador



## ANEXO I

### PRODUÇÃO E ENTREGA DOS BENS

#### 1ª - Sistema de informação

1. O prestador de serviços deve disponibilizar um sistema de informação de apoio à produção e distribuição das vinhetas e das receitas médicas, o qual deverá suportar todo o processo de gestão de encomendas – produção, confirmação do pagamento, entrega, eventual devolução, reenvio e destruição – contendo informação em tempo real sobre o estado de qualquer encomenda.
2. O prestador de serviços deve igualmente assegurar a ligação do sistema de informação referido no número anterior e o Portal de Requisição de Receitas Médicas do Ministério da Saúde, as quais serão efetuadas através de *webservice*, garantindo as condições de segurança e o cumprimento das especificações constantes do Anexo II.
3. Todos os dados pessoais e sensíveis recebidos serão apagados da base de dados de produção do prestador de serviços 6 meses após a receção dos dados, exceto dados de registo necessários a eventuais auditorias.

#### 2ª - Meios de pagamento

1. O adjudicatário deve disponibilizar os seguintes meios de pagamento:
  - a) Multibanco – através de referência única, permitindo efetuar pagamentos em ATM e em sistemas de homebanking.
  - b) Cartão bancário de débito – através do sistema UNICRE.
  - c) Payshop – através de referência única para pagamentos na rede Payshop.
2. As referências de pagamento terão a validade de 5 dias. A respetiva caducidade implicará a consequente caducidade das encomendas às mesmas associadas.

#### 3ª - Preço de venda ao público dos bens e documentos de quitação

1. O preço de venda ao público das receitas médicas e das folhas de vinhetas definido pelo Ministério da Saúde encontra-se estabelecido em € 5,00, por bloco de receitas de 100 folhas e em € 1,00, por folha de 50 vinhetas.
2. Eventuais alterações do preço de venda ao público deverão ser notificadas ao adjudicatário com um mínimo de 15 dias úteis de antecedência, por forma a permitir a respetiva atualização na plataforma.



3. O adjudicatário efetua os recebimentos em nome do Ministério da Saúde (SPMS, EPE), numa conta por si titulada.
4. Os documentos de quitação são gerados pelo sistema do adjudicatário e as confirmações de pagamento são da sua responsabilidade.
5. A emissão dos documentos de quitação poderá ser efectuada de forma eletrónica ou em papel de acordo com a indicação no ficheiro de encomenda. O Portal de Requisições de Receitas definirá por defeito a opção de fatura eletrónica sendo no entanto possível ao utilizador escolher a fatura em papel a ser enviada para a morada de faturação.
  - a) No caso de fatura eletrónica será obrigatória a indicação de um endereço de correio eletrónico para o seu envio.
  - b) Quando for escolhida a fatura em papel a mesma será enviada juntamente com a encomenda.

#### 4ª - Produção

1. A produção de receitas e de vinhetas só deverá ser desencadeada depois de comprovado o pagamento do respectivo custo.
2. A produção de receitas médicas deve observar as características e especificações técnicas previstas no despacho n.º 11254/2013, de Sua Excelência o Secretário de Estado da Saúde, durante o período de vigência da providência cautelar de suspensão da eficácia de normas decretadas pelo Tribunal Administrativo do Círculo de Lisboa. Após o referido período, a entidade adjudicante informará quais são as características e especificações técnicas do modelo de receita médica adotadas.
3. A produção das vinhetas deve observar as características e especificações técnicas previstas na Portaria nº 137-A/2012, de 11 de maio, abrangendo as seguintes categorias:
  - a) Vinhetas do prescriptor;
  - b) Vinhetas de local de prescrição;
  - c) Vinhetas de local de prescrição – regime especial de comparticipação de medicamentos para pensionistas;
4. As receitas são comercializadas em blocos de 100 folhas e as vinhetas são comercializadas em folhas de 50 unidades.
5. O prestador de serviços deve assegurar a continuidade do fabrico e do fornecimento dos bens objeto do contrato pelo prazo da duração do mesmo.

#### 5ª - Modificações técnicas supervenientes

1. O prestador de serviços deve incorporar nos bens fornecidos as modificações que as autoridades



- competentes venham a considerar essenciais para garantir a segurança da sua utilização, que resultem de alteração legal ou regulamentar.
2. Para efeitos do número anterior, o prestador de serviços deve apresentar à SPMS, EPE, no prazo que lhe for determinado, uma proposta completa, com identificação do objeto da modificação, prazo de conclusão e preço respetivo.
  3. Na sequência da proposta a que alude o número anterior, a SPMS, EPE deve, no prazo de 15 (quinze) dias e nos limites permitidos pela legislação aplicável, aceitar ou recusar a realização da modificação.
  4. Caso a modificação seja aceite, deverá ser celebrado adicional ao presente contrato.
  5. Quando a modificação a introduzir se destine a evitar riscos derivados da utilização dos bens que o adjudicatário conhecesse ou devesse conhecer à data da celebração do contrato celebrado ao seu abrigo e que não tenha informado devidamente a SPMS, EPE, os custos dessa modificação são suportados exclusivamente pelo adjudicatário, sem prejuízo da responsabilidade pelos danos causados, nos termos da lei.

#### **6ª - Prazo e local de entrega**

1. O prestador de serviços obriga-se a entregar os bens nos seguintes prazos, contando-se para este efeito apenas os dias úteis:
  - a) Serviço standard – Entrega no destino, no dia D+3 para pedidos com confirmação de pagamento até às 7:59 h do dia D.
  - b) Serviço urgente – Entrega no destino no dia D+1 para pedidos com confirmação de pagamento até às 11:59 h do dia D.
2. O serviço urgente pode implicar o pagamento de um sobrecusto a indicar pelo adjudicatário na sua proposta, como um valor máximo total de € 5,00 (cinco euros) e que constitui receita deste.
3. A entrega do produto, ou produtos, é efetuada em Portugal Continental, via correio registado ou por um transportador na morada indicada no momento da sua encomenda.
4. A entrega de produtos deve ser acompanhada de guia de remessa ou guia de transporte e de lista com indicação dos produtos entregues.
5. As faturas devem mencionar sempre o número da encomenda que lhe deu origem.
6. O prestador de serviços obriga-se a manter o processo logístico de modo a garantir a entrega dos bens dentro dos prazos, monitorização dos consumos e a racionalização de *stocks*, sendo todas as despesas e custos inerentes suportadas pelo adjudicatário.
7. O adjudicatário fica obrigado a manter um nível de serviço igual ou superior a 90% das entregas,



normais e urgentes, com referência aos prazos contratualmente estabelecidos para o efeito.

### **7ª - Conformidade dos produtos produzidos e entregues**

1. O fornecimento dos bens deve ser realizado em conformidade com as características técnicas, prazos de entrega e requisitos de fornecimento de nidos no presente caderno de encargos e demais documentos contratuais.
2. Os bens fornecidos devem ser entregues em perfeitas condições de ser utilizados para os fins a que se des nam, devidamente acondicionados.
3. É aplicável aos contratos, com as necessárias adaptações, o disposto na lei que disciplina os aspetos relativos à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, no que respeita à conformidade dos bens face à encomenda realizada.
4. O prestador de serviços é responsável perante a SPMS, EPE por qualquer falta de conformidade dos bens que exista no momento da sua entrega.

### **8ª - Conferência das entregas**

Efetuada a entrega dos bens, proceder-se-á à inspeção quantitativa e qualitativa dos mesmos, com vista a verificar, respetivamente, se correspondem às quantidades solicitadas e se reúnem as características técnicas definidas no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.

### **9ª - Defeitos ou discrepâncias**

1. No caso das inspeções previstas na cláusula anterior não comprovarem a sua conformidade, ou no caso de existirem defeitos ou discrepâncias com as características técnicas definidas no presente caderno de encargos, a entidade responsável pela receção, deverá reclamar junto ao *call centre* do Ministério da Saúde no prazo máximo de 8 dias.
2. Em sequência do descrito no número anterior a SPMS, EPE informará, por escrito, a entidade adjudicatária.
3. No caso previsto na presente cláusula, O prestador de serviços deve, a suas expensas e no prazo razoável que for determinado pela SPMS, EPE, proceder às substituições necessárias para garantir o cumprimento das exigências legais e contratuais, designadamente, das características técnicas de nidas.
4. Após a realização pelo adjudicatário das necessárias substituições de bens, no prazo respetivo, é efetuada nova inspeção de aceitação, cujos encargos são da responsabilidade da entidade



adjudicatária.

5. No caso de os defeitos ou discrepâncias se ficarem a dever a erro da entidade requisitante, não haverá lugar a qualquer reembolso ou substituição gratuita dos bens encomendados.
6. Caso o erro seja imputável a falhas técnicas devidamente documentadas da responsabilidade da entidade adjudicante, serão de sua responsabilidade os encargos daí decorrentes.

#### **10ª - Encomendas não entregues**

1. No caso de não ter sido possível efetuar a entrega (ex: destinatário não encontrado), a encomenda permanecerá à guarda do prestador de serviços por um período mínimo de 6 meses.
2. No decorrer deste período o comprador poderá solicitar o reenvio da encomenda, sendo-lhe faturados os custos de reenvio.
3. Decorrido o período referido no nº 1 O prestador de serviços procederá à destruição das vinhetas e ao reaproveitamento das receitas não entregues e não reclamados através de procedimento seguro e auditado.

#### **11ª - Normas de qualidade**

O prestador de serviços deverá possuir um sistema de gestão da qualidade para todas as fases do processo, desde a receção da encomenda até à sua entrega, incluindo a eventual destruição dos bens não entregues.