

PROTOCOLO

ENTRE:

AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, I. P., pessoa coletiva n.º 508 184 509, com sede na Rua de Santa Marta, 55, 1150-294, em Lisboa, neste ato representada por Paulo Manuel Múrias Bessone Mauritti, na qualidade de Vogal do Conselho Diretivo, de ora em diante designada por “AMA”;

E

FREGUESIA DE XX, pessoa coletiva n.º XX com sede no XX em XX e, neste ato representado por XX, na qualidade de Presidente da Junta de Freguesia, de ora em diante referido como “Freguesia”,

Ambas conjuntamente designadas por “Partes”.

CONSIDERANDO QUE:

- (A) Cabe à AMA, nos termos do disposto nas alíneas b) e c) do n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, “gerir e desenvolver redes de Lojas para os cidadãos e empresas, em sistema de balcões multisserviços, integrados e especializados, articulando com outros canais de distribuição” e “promover a modernização da prestação e distribuição de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas”;
- (B) A rede de Espaços Cidadão constitui, nos termos do Decreto-lei n.º 74/2014, de 13 de maio, alterado e republicado pelo Decreto-lei n.º 105/2017, de 29 de agosto, uma oferta de atendimento complementar à prestação digital de serviços públicos, garantindo o seu caráter inclusivo, não visando substituí-los;

- (C) Para além disso, uma das dimensões fundamentais do projeto dos Espaços Cidadão é a da promoção da literacia digital da população, a qual é garantida através do modo muito específico de atendimento – o atendimento digital assistido – com o qual se procura, de forma pedagógica, capacitar o cidadão a interagir digitalmente com a Administração Pública;
- (D) A **AMA**, está articulada com os demais organismos do Estado cujos serviços são prestados através do atendimento digital assistido nos Espaços Cidadão, designadamente com vista a garantir uma formação e um apoio de retaguarda adequado aos mediadores de atendimento digital;
- (E) A instalação e gestão de um Espaço Cidadão são realizadas em articulação entre as autarquias envolvidas e com a AMA enquanto entidade gestora da rede, mediante a celebração de acordo escrito, devendo tal acordo contribuir para melhorar a qualidade dos serviços públicos prestados no município — nos termos do n.º 3 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 104/2018, de 29 de novembro;
- (F) Consultado o Município de **XX** o mesmo não se opôs relativamente à instalação;
- (G) Os Espaços Cidadão se integram numa ótica de partilha de recursos, destinada à prestação de diversos tipos de serviço de atendimento ao público, criando sinergias entre a Administração Central e Local no sentido da prossecução de políticas concertadas em prol do interesse público e dos residentes na respetiva área territorial;
- (H) Além do atendimento digital assistido, poderão ainda ser prestados nos Espaços Cidadão, mediante adesão da **Freguesia**, outros serviços prestados por outros organismos da Administração Pública, nos termos em que tal vier a ser previsto em protocolos próprios, celebrados entre tais organismos e a **AMA**;
- (I) Os Espaços Cidadão apresentam indubitável interesse para a freguesia pelos benefícios que podem trazer aos cidadãos em termos de desburocratização e poupança de tempo útil, constituindo por isso, uma forma de potenciar o desenvolvimento da Autarquia;

- (J) É a **Junta de Freguesia** quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população, e as necessidades desta última no acesso aos serviços públicos;
- (K) Os Espaços Cidadão podem ser constituídos mediante protocolo a celebrar entre a AMA, e as autarquias locais, nos termos do n.º 2 do artigo 5.º do Decreto-lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na redação vigente;
- (L) Constitui competência da freguesia, nos termos da alínea x) do n.º 1 do artigo 16.º do Anexo I à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, prestar colaboração em domínios do interesse da população da freguesia;
- (M) O presente protocolo foi aprovado em reunião da Assembleia de Freguesia em **XX** de **XX** de **XX** ;
- (N) As prestações objeto do presente protocolo não estão nem são suscetíveis de estar submetidas à concorrência de mercado, designadamente em razão da sua natureza, bem como da posição relativa das partes no protocolo e do contexto da sua própria formação, sendo por isso contratação excluída dos procedimentos de formação de contratos públicos, nos termos do artigo 5.º e do artigo 5.º-A ambos do Código dos Contratos Públicos;
- (O) Face ao supra exposto, as Partes acordaram celebrar o presente Protocolo, o qual terá por objeto a instalação de estruturas de prestação de serviços de atendimento digital assistido aos cidadãos e às empresas, na Freguesia de **XX** , designadas “Espaços Cidadão”.

TERMOS EM QUE é celebrado o presente Protocolo, do qual os Considerandos *supra* fazem parte integrante e que se rege pelas cláusulas seguintes:

Cláusula 1.ª

(Âmbito e objeto)

O presente Protocolo tem por objeto definir as regras para a instalação e funcionamento de Espaços Cidadão e o seu respetivo funcionamento nas instalações da **Junta de Freguesia XX** identificados no Anexo I.

Cláusula 2.ª

(Serviços a prestar)

1. Os serviços prestados nos Espaços Cidadão são, na presente data, os constantes do Anexo II ao presente Protocolo, do qual faz parte integrante.
2. A lista constante do Anexo II é permanentemente atualizada pela **AMA**, devendo manter a **Freguesia** dela informada.

Cláusula 3.ª

(Obrigações da AMA)

A **AMA**, obriga-se a:

- a. Definir os procedimentos de atendimento e gestão das reclamações nos Espaços Cidadão;
- b. Coordenar a instalação dos Espaços Cidadão nos locais indicados para o efeito pela **Freguesia**, designadamente, o *software* necessário para a monitorização dos atendimentos do Espaço Cidadão.
- c. Definir, em articulação com as entidades fornecedoras dos serviços, a lista dos serviços a disponibilizar no Espaço Cidadão;
- d. Dar formação – inicial e contínua – aos mediadores de atendimento digital;
- e. Prestar todo o apoio técnico e funcional necessário à prestação dos serviços de atendimento digital assistido, nomeadamente através da disponibilização e gestão de serviços de *backoffice* (funcional) e de *helpdesk* (técnico) adequados.

Cláusula 4.ª

(Obrigações da Junta de Freguesia)

A **Freguesia** obriga-se a:

- a. Disponibilizar locais adequados para a instalação dos Espaços Cidadão, adaptando-os para o efeito, se tal for necessário, de modo a que cumpram os requisitos de instalação definidos no Anexo III, ao presente protocolo e que dele faz parte integrante;
- b. Adquirir e instalar o mobiliário, o *hardware* e demais equipamentos necessários ao funcionamento do Espaço Cidadão;
- c. Gerir, em articulação e de acordo com os procedimentos definidos pela **AMA**, os Espaços Cidadão instalados na **Freguesia** e assumir os encargos daí decorrentes, designadamente em relação à disponibilização de consumíveis e material de economato, segurança e limpeza dos locais, bem como o fornecimento de água, eletricidade, gás e comunicações de dados e de voz no Espaço Cidadão;
- d. Disponibilizar recursos humanos adequados para desempenhar as funções de mediador de atendimento digital, após receção de formação e credenciação adequadas;
- e. Divulgar a existência dos Espaços Cidadão na sua Freguesia, nos termos da Cláusula 15.ª;
- f. Obter o consentimento expresso e informado dos cidadãos que utilizem os serviços de atendimento digital assistido que careçam de autenticação de utilizadores, de acordo com os procedimentos definidos pela **AMA**;
- g. Manter afixada e atualizada a lista dos serviços públicos prestados no Espaço Cidadão, bem como o respetivo horário de funcionamento;
- h. Fornecer os equipamentos, de acordo com as especificações indicadas pela **AMA**;

- i. Garantir o apoio de helpdesk em estreita colaboração com o *service desk* da **AMA**;
- j. Proceder à cobrança dos montantes previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 13.^a
- k. Comunicar à **AMA** qualquer alteração ao horário estipulado no anexo I do presente protocolo.

Cláusula 5.^a

(Prerrogativas da AMA)

A **AMA**, enquanto gestora da rede do Espaço Cidadão e garante da qualidade do atendimento ao público na Administração Pública, goza das seguintes prerrogativas:

- a. Realizar inspeções, à distância ou *in situ*, da atividade realizada no Espaço Cidadão gerido pela **Freguesia**, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração;
- b. Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento no Espaço Cidadão gerido pela **Freguesia**;
- c. Aprovar e divulgar os procedimentos de atendimento a realizar no Espaço Cidadão;
- d. Participar nos montantes cobrados no Espaços Cidadão, nos termos previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 13.^a

Cláusula 6.^a

(Prerrogativas da Junta de Freguesia)

A **Freguesia** goza das seguintes prerrogativas:

- a. Usar o Espaço Cidadão para, além dos serviços a prestar no âmbito do presente Protocolo, prestar outros serviços que sejam da sua responsabilidade, desde que tal se afigure possível sob o ponto de vista técnico;
- b. Solicitar a instalação de novos Espaços Cidadão na sua área territorial, podendo para o efeito utilizar equipamento que já possua ou proceder à sua aquisição, garantida que esteja a instalação do *software* adequado, bem como a utilização da marca e imagem do Espaço Cidadão mediante prévia aferição da viabilidade técnica por parte **AMA**;
- c. Selecionar os trabalhadores que irão prestar atendimento digital assistido, no quadro das aptidões necessárias para a execução das funções referidas no Anexo III, após formação e credenciação pela **AMA**;
- d. Participar nos montantes cobrados no Espaço Cidadão, nos termos previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 13.ª;
- e. Definir os horários de atendimento do Espaço Cidadão, nos termos do n.º 8 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio.

Cláusula 7.ª

(Instalação dos Espaços Cidadão)

1. A instalação dos Espaços Cidadão é feita conjuntamente pela **AMA**, e pela **Freguesia**.
2. A **Freguesia** é responsável pelas obras de adaptação necessárias para que seja possível a instalação e o adequado funcionamento do Espaço Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Mediadores de atendimento digital)

Os mediadores de atendimento digital que exercem funções no Espaço Cidadão são indicados e selecionados pela **Freguesia**, assegurando que os mesmos assumiram um

compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade.

Cláusula 9.ª

(Formação)

1. A formação inicial dos mediadores de atendimento digital destinada ao funcionamento do Espaços Cidadão é prestada pela **AMA**
2. A **AMA**, assegura ainda a formação contínua dos mediadores de atendimento digital.
3. A **Freguesia** é responsável pelos eventuais encargos com a deslocação dos formandos até ao local onde seja ministrada a formação e garante as condições necessárias para a componente da formação que recorra ao *eLearning*.

Cláusula 10.ª

(Equipamentos)

O equipamento referido na alínea h) da Cláusula 4.ª destina-se ao atendimento digital assistido ao cidadão, para efeitos de prestação dos serviços objeto do presente Protocolo, podendo ser utilizado para fins diferentes, com o prévio consentimento expresso da **AMA**.

Cláusula 11.ª

(Manutenção)

Compete igualmente à **Freguesia** suportar os encargos com a segurança, a limpeza e a manutenção dos locais de instalação dos Espaços Cidadão, nomeadamente os relativos a eletricidade, água, gás e comunicações de dados e de voz, nos termos da alínea c) da Cláusula 4.ª.

Cláusula 12.ª

(Garantia de qualidade)

A **AMA**, garante a promoção e a aferição regular da qualidade do atendimento nos Espaços Cidadão em funcionamento na **Freguesia**.

Cláusula 13.ª

(Das receitas pelo atendimento digital assistido)

1. A **Freguesia**, ou quem ela designar, nos termos da cláusula anterior, cobra pelo atendimento digital assistido os montantes previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação em vigor.
2. Os montantes devidos pelo atendimento digital assistido são objeto de repartição entre a **Freguesia** e a **AMA**, na proporção de 65% e 35%, no caso dos serviços do IMT.

Cláusula 14.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As **Partes** designam pessoas responsáveis pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo IV.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as **Partes** são enviados por correio eletrónico com recibo de leitura para os endereços institucionais de correio eletrónico das **Partes**, e ainda para os endereços de quem as **Partes** designam como responsável pela execução do presente Protocolo.

Cláusula 15.ª

(Divulgação do Protocolo)

A divulgação do presente Protocolo e a emissão de comunicados e outras comunicações, bem como a realização de eventos públicos relativos à celebração do presente Protocolo e à sua

execução, são objeto de prévia articulação entre as **Partes**, sem prejuízo do cumprimento, por cada uma das **Partes**, das obrigações legais e contratuais que a esse respeito impendam sobre cada uma delas.

Cláusula 16.ª

(Tratamento de Dados Pessoais)

1. O objeto e a duração do tratamento, a natureza e finalidade do tratamento, o tipo de dados pessoais e as categorias dos titulares dos dados, constam dos procedimentos de atendimento definidos pela **AMA**, sendo os necessários para a prestação dos serviços constantes do Anexo II ao presente Protocolo.
2. No âmbito do tratamento de dados pessoais, a Freguesia obriga-se a:
 - a. Executar as medidas técnicas e organizativas adequadas para o cumprimento das normas sobre proteção de dados pessoais e assegurar a defesa dos direitos do titular dos dados, nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, (RGPD) e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto;
 - b. Não proceder às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União Europeia ou do Estado Português, informando nesse caso a **AMA**, desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
 - c. Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais, nomeadamente os mediadores de atendimento digital, assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

- d. Adotar medidas para garantir a segurança do tratamento, nos termos do artigo 32.º do RGPD, consoante o que for considerado necessário, adequado e viável às categorias de dados sujeitos a tratamento;
- e. Prestar assistência à **AMA**, tendo em conta a natureza do tratamento e na medida do possível, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que se cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos previstos no RGPD e na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto;
- f. Prestar assistência à **AMA**, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação que tenha disponível;
- g. Consoante a escolha da **AMA**, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou do Estado Português;
- h. Disponibilizar à **AMA**, todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das suas obrigações no âmbito do tratamento de dados pessoais e facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela **AMA**, I. P., ou por outro auditor por esta mandatado;
- i. Informar imediatamente a **AMA**, se, no seu entender, alguma instrução violar o RGPD, a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, ou outras disposições do direito da União ou do Estado Português em matéria de proteção de dados.

Cláusula 17.ª

(Alterações e acordos complementares ao Protocolo)

1. O anexo IV pode ser alterado entre as **Partes** através de simples acordo, designadamente através de envio de proposta e receção de declaração de aceitação por parte dos representantes das **Partes** com poderes bastantes para as vincular;
2. O anexo II é atualizado periodicamente pela **AMA**, nos termos previstos na Cláusula 2.ª.
3. Todas as demais alterações ou aditamentos ao presente Protocolo obedecem à forma observada no mesmo.

Cláusula 18.ª

(Abertura ao Público)

A abertura do Espaço Cidadão ao Público deverá ocorrer até ao final de dezembro de 2020.

Cláusula 19.ª

(Cessação do Protocolo)

1. Qualquer das **Partes** pode resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas pela outra Parte, nos termos dos números seguintes.
2. A Parte que pretenda exercer o direito de resolução previsto no número anterior, deverá comunicar tal pretensão à Parte faltosa, por carta registada com aviso de receção, e com invocação dos respetivos fundamentos, conferindo-lhe um prazo razoável, nunca inferior a 30 (trinta) dias para pôr termo à situação de incumprimento ou de cumprimento defeituoso.
3. Caso a Parte faltosa não venha a pôr termo à situação de incumprimento no prazo que para o efeito lhe tenha sido concedido nos termos do número anterior, a outra Parte

poderá resolver o Protocolo, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela Parte faltosa, desta comunicação.

4. Em caso de cessação do presente Protocolo são restituídos pela **Junta de Freguesia à AMA**, todos os equipamentos fornecidos, por esta, para a instalação dos Espaços Cidadão na **Junta de Freguesia**, no estado em que se encontrarem no momento da devolução, salvaguardada uma prudente utilização dos mesmos.

Cláusula 20.ª

(Conciliação)

Sempre que surja um diferendo entre as **Partes** no âmbito do presente Protocolo, procurar-se-á resolvê-lo mediante negociação de boa-fé, com vista à sua conciliação.

Cláusula 21.ª

(Anexos e outras partes integrantes do acordo)

Fazem parte integrante do presente Protocolo os seguintes anexos:

- a. Anexo I – Número e Lista dos locais de instalação de Espaço Cidadão, bem como o respetivo horário;
- b. Anexo II – Lista dos serviços a realizar em cada Espaço Cidadão e montantes devidos pela sua realização;
- c. Anexo III – Requisitos de instalação;
- d. Anexo IV – Contactos institucionais.

Cláusula 22.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura.

2. O presente Protocolo terá a duração de dois anos, renovando-se automaticamente por sucessivos períodos de um ano.
3. As **Partes** podem opor-se à renovação com a antecedência mínima de três meses face ao termo do acordo ou ao de qualquer uma das suas renovações

Celebrado em Lisboa aos **XX** dias de **XX** de dois mil e vinte, e assinado com certificado de assinatura digital qualificado.

AMA

Junta de **XX**

Anexo I

Número e Lista dos locais de instalação de Espaço Cidadão, bem como o respetivo horário

Local / Freguesia	Quantidade	Morada	Horário
Junta de Freguesia XX	1 EC com XX postos de atendimento	XX	XX

Anexo II

Lista dos serviços a realizar em cada Espaço Cidadão e montantes devidos pela sua realização

Entidade	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
ACT	Registo contrato trabalho, Registo de contrato de trabalhadores estrangeiros		Gratuito		
ACT	Queixas e denúncias - Queixas e denúncias (com encaminhamento das mesmas para o serviço desconcentrado mais próximo)		Gratuito		
ACT	Aquisição Livros - Aquisição de livros e publicações à ACT		Gratuito		
ACT	Pedido de Marcação para Esclarecimentos		Gratuito		
ACT	Simulador - Cálculo do valor a receber no final do contrato de trabalho		Gratuito		
ACT	Formulários e minutas		Gratuito		
AT	Certidão de Dívida e Não Dívida – Obter		Gratuito		
AT	E-Fatura - Consulta, Recolha, Validação, Associação de receitas médicas		Gratuito		
AT	Emissão do recibo eletrónico de quitação de rendas		Gratuito		
AT	Comunicação anual de rendas recebidas -Modelo 44		Gratuito		

Entidade	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
AT	Documentos para pagamento do Imposto Único de Circulação (IUC), do Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI), de Dividas Fiscais, de Coimas, obter certidão de liquidação de IRS, Comprovativo de entrega de declarações IRS, Cadernetas Prediais		Gratuito		
AT	Validação do Agregado Familiar		Gratuito		
AT	IRS -Modelo 3 - Declaração de rendimentos		Gratuito		
ADENE	Prestação de esclarecimentos e apoio relativamente à informação constante no Portal Poupa Energia		Gratuito		
ADENE	Apoio na simulação e análise de propostas de tarifários para eventual formalização de contrato com novo comercializador de energia		Gratuito		
ADENE	Apoio e formalização de envio de ficha pré-contratual para novo comercializador		Gratuito		
ADSE	ADSE Direta - Cuidados de Saúde com limites no regime livre, Estado do processo, Entrega de documentos despesas online, Documento único de cobrança, O meu acesso a prestadores convencionados, Conta corrente do regime livre, Os meus descontos, Declaração de direitos		Gratuito		
AMA	Chave Móvel Digital - Registo, alteração PIN, cancelamento, desbloqueio e Ativação de Assinatura Digital		Gratuito		
AMA	ePortugal - Pedido de Alteração e/ou Confirmação de morada do CC		Gratuito		

Entidade	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
AMA	ePortugal - Cartão de Cidadão - Renovação Online	taxas variadas		1,80 €	0,00 €
AMA	ePortugal - Cartão de Cidadão - Consulta de processos, Cancelamento Online	Gratuito			
CGA	CGA direta - Recuperação da chave de acesso/utilizador, Adesão de novo utilizador (para acesso a serviços autenticados), Consulta/alteração dos dados do registo de utilizador, Consulta da ficha de utente, Pagamentos, Declaração de IRS, Envio de documentos à CGA, Requerimento de prestações por encargos familiares e prova de condição de recursos do agregado familiar	Gratuito			
CGA	Alteração de dados pessoais	Gratuito			
CGA	Reembolso de despesas	Gratuito			
CGA	Requerimentos	Gratuito			
CGA	Simulador da pensão de aposentação	Gratuito			
CGA	Subsídio de Funeral e Subsídio por morte	Gratuito			
DGAE	Instalação/acesso à atividade de feirante e/ou vendedor ambulante, Alteração e Cessação da atividade	Gratuito			
DGAJ	Pedido de Registo Criminal Negativo para Cidadãos Nacionais e Pedido Registo Criminal para Cidadãos Estrangeiros	5,00 €	5,00 €	0,00 €	0,00 €
DGAJ	Pedido de Registo de Contumácia	4,00 €	4,00 €	0,00 €	0,00 €
DGAJ	Pedido de Certificado de Registo Criminal - Estatuto de igualdade de direitos; Prestação de serviço efetivo nas Forças Armadas	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
ISS	Cartão Europeu de Seguro de Doença- pedido e renovação	Gratuito			

Entidade	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
ISS	Pedido de Formulários – Informações	Gratuito			
ISS	Atendimento por marcação	Gratuito			
ISS	Segurança Social Direta- consulta da declaração da situação contributiva, Pedido de Abono de família para crianças e jovens (AFCJ), pré-natal e monoparental, Subsídio de Parentalidade - requerimento de subsídio parental, Subsídio de assistência a filho/ neto, emissão de declaração de situação do subsídio de desemprego, Prestação de doença, Pensão de velhice, consulta/atualização de dados de identificação (morada, telefone e endereço de mail)	Gratuito			
IMT	Carta de Condução – Revalidação, + 70 anos	15 €	13,50 €	0,98 €	0,52 €
IMT	Carta de Condução - Revalidação; - 70 anos	30 €	27,00 €	1,95 €	1,05 €
IMT	Carta de Condução - 2ª Via (duplicado) – 70 anos	30 €	27,00 €	1,95 €	1,05 €
IMT	Carta de Condução - 2ª Via (duplicado) + 70 anos	15 €	13,50 €	0,98 €	0,52 €
IMT	Carta de Condução – Substituição	30 €	27,00 €	1,95 €	1,05 €
IEFP	Candidatos - Registo / atualização como candidato (utente)	Gratuito			
IEFP	Serviços para Candidatos - Plano Pessoal de Emprego (PPE) online, Obtenção de Declarações, Consulta e resposta a pedidos de informação / esclarecimento, (Re)Inscrição para Emprego), anexar documentos	Gratuito			
IEFP	Entidades - Registo e alteração de dados e oferta de emprego	Gratuito			

Entidade	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
SEF	Marcação online - Marcação de renovação da autorização de residência	Gratuito			
SEF	Marcação online - Marcação de renovação do Cartão de Residência (para cidadãos da União Europeia e seus familiares)	Gratuito			
SEF	Marcação online - Marcação da prorrogação da permanência (para cidadãos titulares de visto de trânsito, curta duração ou estada temporária)	Gratuito			
SEF	Marcação online - SAPA Sistema automático de pré-agendamento de atendimento dos cidadãos que pretendam entrar, permanecer, sair ou que estejam em situação que implique afastamento do território nacional;	Gratuito			
SPMS	Dados Pessoais -Contactos emergência, Adicionar agregado familiar	Gratuito			
SPMS	Resumo Saúde - Descarregar Testamento Vital e para consulta do médico	Gratuito			
SPMS	Planos de Cuidados - Boletim Vacinas, Questionário de saúde, Calculadora de risco, Boletim infantil e juvenil	Gratuito			
SPMS	SIGA e RSP - SIGA Consultas /SIGA Cirurgias / SIGA Calendário	Gratuito			
SPMS	Serviços - Comprovativo de Presenças, Mobilidade de doentes, Isenção Taxas Moderadoras - pedido, alteração/cancelamento, Pesquisa Prestadores (Farmácias, Hospitais, entidades SNS,...), Contacto com a unidade de saúde	Gratuito			

Entidade	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
SPMS	Benefícios do SNS - Informação sobre a relação do cidadão e a utilização do SNS, Resumo mensal dos cuidados de saúde que o SNS presta ao cidadão		Gratuito		
SPMS	Direitos e Deveres do utente		Gratuito		
SPMS	Registo Informação clínica de utente para partilha com SNS		Gratuito		
SPMS	Consultas - Marcação, Lista e Cancelamento		Gratuito		

Legenda das Siglas dos Organismos:

ACT – Autoridade para as condições do trabalho

AT – Autoridade Tributária

Protocolo nº / 2020-AMA

ADENE - Agência para a Energia

ADSE – Instituto Público de Gestão Participada

AMA – Agência para a Modernização Administrativa

CGA – Caixa Geral de Aposentações

DGAE – Direção-Geral das Atividades Económicas

DGAJ – Direção-Geral da Administração da Justiça

ISS – Instituto da Segurança Social

IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes

IEFP – Instituto de emprego e Formação Profissional

SEF – Serviço de Estrangeiro e Fronteiras

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Anexo III

Requisitos de instalação

Instalações e modo de funcionamento

No que respeita à sua dimensão, o Espaço Cidadão será construído através de módulos com cerca de 16m² que, por defeito, terão no máximo dois postos de atendimento, podendo, por isso, ser adaptados à realidade específica de cada local e à consequente vontade de cada entidade parceira;

A solução apresentada para estes módulos foi desenvolvida a partir de duas premissas principais:

- a) A facilidade de instalação e a capacidade de se poder adequar a diferentes condições e necessidades;
- b) A construção de um espaço com uma imagem coerente e facilmente identificável.

Cada módulo assenta numa caixa de derivação, colocada em um dos lados do módulo, a partir da qual se tornam acessíveis todas as infraestruturas e alguns equipamentos necessários ao funcionamento do Espaço do Cidadão (rede, energia, comunicações, impressora, arquivo/arrumos, etc.).

Cada módulo é ainda composto por mesas e por cadeiras necessárias ao atendimento (que podem variar em número, com um mínimo de 1 mesa e um máximo de 2 por estrutura), para além do equipamento informático de que adiante se falará.

Requisitos para instalação

Fachada:

Na fachada, junto da entrada, deverá ficar reservado, em princípio, um espaço a altura do piso com uma largura mínima de 80cm para aplicação de sinalética e informação exterior, ou, em alternativa, a afixação de sinalética de fachada suspensa. Caberá à **Freguesia** a responsabilidade de produção e afixação da mesma, seguindo as indicações fornecidas pela **AMA, I. P.**

Áreas:

Deverá ser disponibilizada, por módulo, uma área mínima de instalação com 20 m² que garanta uma largura mínima de 4 metros.

Iluminação:

Deve ser garantido um nível de iluminação de 500 lux para as áreas dos postos de trabalho.

Energia:

Deve ser garantida uma infraestrutura para a passagem de cabo de 3G10mm², protegido a montante no quadro elétrico por disjuntor tetra polar com calibre de 40A, idealmente protegido também com diferencial de 300mA de sensibilidade. Uma vez que desconhecemos as infraestruturas existentes, devendo o cabo terminar em caixa de derivação, protegido por ligadores, antes da montagem dos módulos.

Quando ocorrer a montagem do módulo, deve ser assegurada a ligação deste cabo ao quadro elétrico do módulo.

Comunicações (Voz, Dados e Internet)

A AMA define os requisitos a cumprir no que respeita a comunicações de voz, dados e Internet.

Deve ser garantida uma infraestrutura para a passagem de dois cabos UTP (4 pares) categoria 6, entre o RGE do operador e o espaço do módulo a instalar.

Serviços de manutenção a instalações:

A manutenção dos espaços é assegurada pela **Freguesia**.

Serviços de limpeza:

Os serviços de limpeza são assegurados pela **Freguesia**.

Requisitos adicionais:

- O espaço deverá cumprir os requisitos de acesso a pessoas com mobilidade condicionada previstos na legislação em vigor;
- O espaço deverá estar provido de instalações sanitárias;
- O espaço deverá estar provido de equipamentos de ar condicionado;

O espaço deverá, de preferência, estar pintado à cor branca

Recursos humanos – Mediadores de atendimento digital:

As funções do mediador de atendimento digital podem-se dividir em duas categorias: de funcionamento e de suporte. A categoria de funcionamento diz respeito à área de atendimento e a categoria de suporte diz respeito às áreas de execução e organização.

Por outro lado, as competências do mediador de atendimento digital estão organizadas em competências técnicas (organização/projeto/serviços, atendimento, recursos informáticos) e competências comportamentais (personalidade, empatia, comunicação, perspicácia, autodisciplina, autodesenvolvimento, etc.).

- Funções de atendimento
 - Efetuar atendimento sobre os serviços públicos e privados de acordo com as entidades disponíveis no respetivo balcão;
 - Apoiar o cidadão na utilização dos serviços eletrónicos da administração pública com acesso ou não ao cartão do cidadão;
 - Informar o cidadão dos requisitos necessários para realização dos serviços disponíveis no balcão;
 - Prestar esclarecimentos e todo o apoio necessário à boa compreensão e conhecimento dos serviços prestados.
- Funções de execução
 - Consultar, com a regularidade necessária, os sites das entidades disponíveis no balcão, por forma a atualizar-se sobre as informações relacionadas com os serviços prestados;
 - Comunicar à **AMA** toda e qualquer informação relacionada direta ou indiretamente com a prestação dos serviços disponíveis no balcão por forma a garantir a uniformização dos serviços prestados na rede de balcões espaços do cidadão;
 - Partilhar medidas de boas práticas no que respeita à gestão do economato e racionalização de custos logísticos;
 - Participar nas ações de formação para as quais é convocado, por forma a garantir a atualização das informações a prestar ao cidadão.

- Funções de organização
 - Garantir que o posto/balcão se encontra operacional para a prestação dos diferentes serviços disponíveis no balcão, nomeadamente a disponibilização dos recursos de economato e operacionalização do *hardware* disponibilizado.
 - Garantir a pontualidade de abertura do balcão.

Anexo IV

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I. P.

1. Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt
2. Responsável pela execução do protocolo: Equipa Espaço Cidadão
3. Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo:
equipa.espacocidadao@ama.pt
4. Correio eletrónico do DPO da AMA, I.P: dpo@ama.pt
5. Contacto telefónico: 217 231 200
6. Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua de Santa Marta, n.º55, 1150-294 Lisboa

Junta de Freguesia de XX

1. Correio eletrónico institucional: XX
2. Responsável pela execução do protocolo: PXX
3. Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: XX
4. Correio eletrónico do DPO da Junta de Freguesia: XX
5. Contacto telefónico: XX
6. Endereço: XX