

Entre:

A **Agência para a Modernização Administrativa, I.P.**, adiante designada **AMA**, com sede na Rua de Santa Marta, n.º 55, 1150-294 Lisboa, pessoa coletiva de direito público n.º 508 184 509, neste ato representada por Paulo Manuel Múrias Bessone Mauritti, na qualidade de Vogal do Conselho Diretivo,

A **Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas**, adiante designada **DGLAB**, com sede no Edifício da Torre do Tombo, Alameda da Universidade, 1649-010 Lisboa, com o número de identificação fiscal 600 084 892, neste ato representada por Silvestre de Almeida Lacerda, na qualidade de Diretor-Geral,

E

O **Município de Viana do Alentejo**, adiante designado **Município**, com sede na Rua Brito Camacho, n.º 13, 7090-237 Viana do Alentejo, pessoa coletiva de direito público n.º 506 151 174 neste ato representado por Bernardino António Bengalinha Pinto, na qualidade de Presidente da Câmara Municipal,

Considerando que:

- I. Os Espaços Cidadão são pontos de acesso dos cidadãos aos serviços prestados pelos organismos da Administração Pública com recurso a meios digitais, através de atendimento digital assistido, com o objetivo de permitir suprir as dificuldades no acesso a serviços prestados com recurso a meios digitais;
- II. As bibliotecas públicas são estabelecimentos abertos ao público que disponibilizam acesso a informação em diversos suportes e através de diversos meios, incluindo livros, periódicos, internet, sendo, por isso, dotados de características que permitem também a disponibilização dos serviços do Espaço Cidadão, em condições de complementaridade e com pleno respeito pelas características funcionais inerentes ao espaço e para o qual ele foi originalmente concebido;

- III. A existência de Espaços Cidadão nas bibliotecas públicas, pela complementaridade que lhe está associada, pode contribuir para aumentar o interesse dos utentes na visita às instalações e na utilização dos serviços;
- IV. A **AMA** é a entidade responsável pela gestão e desenvolvimento da rede de espaços cidadão, em sistema de atendimento digital assistido, articulando com outros canais de distribuição, cabendo-lhe ainda promover a modernização da prestação e distribuição de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, 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, e no número 1 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na redação do Decreto-Lei n.º 105/2017, de 29 de agosto;
- V. Constitui atribuição da **DGLAB** assegurar a execução da política nacional para as bibliotecas públicas, em conformidade com as orientações dos organismos do setor, em articulação com as autarquias, às quais compete a tutela e gestão desses equipamentos, nos termos do disposto no artigo 2.º, n.º 4, al. a), do Decreto-Lei n.º 103/2012, de 16 de maio, assumindo, nesse âmbito, a responsabilidade pela gestão do Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas;
- VI. Os Espaços Cidadão são constituídos mediante protocolo a celebrar entre a **AMA** e autarquias locais, instituições particulares de solidariedade social, fundações, associações, nomeadamente empresariais, outras entidades de direito privado que prestem serviços públicos, bem como outras entidades de direito público – artigo 5.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na redação do Decreto-Lei n.º 105/2017, de 29 de agosto;
- VII. Constitui competência da Câmara Municipal de Viana do Alentejo, nos termos da alínea r) do n.º 1 do artigo 33.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, colaborar no apoio a projetos de interesse municipal em parceria com a administração central;
- VIII. 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;

- XI. Verificaram-se algumas desistências de Municípios por não terem condições para a conclusão das obras necessárias à instalação dos Espaços Cidadão no decorrer do ano 2020, motivo pelo qual, apesar de nos encontrarmos no fim do período de cofinanciamento, é ainda possível suportar os encargos com o mobiliário e equipamentos;
- X. Este município foi selecionado uma vez que em momento anterior tinha um Espaço Cidadão instalado numa estação dos CTT, parceria essa que entretanto terminou, ficando o Concelho sem estes serviços.

É celebrado o presente protocolo, o qual se rege pelas seguintes cláusulas:

#### **Cláusula 1.ª**

##### **(Objeto e âmbito)**

O presente protocolo estabelece as condições de colaboração entre as entidades outorgantes com vista à instalação e funcionamento de um Espaço Cidadão na Biblioteca Municipal de Viana do Alentejo, nos termos do Anexo I.

#### **Cláusula 2.ª**

##### **(Instalação do Espaço Cidadão)**

1. O Espaço Cidadão é instalado na Biblioteca Municipal de Viana do Alentejo, sob a responsabilidade e coordenação do Município, em espaço adequado para o efeito, que assegure plenamente as condições necessárias para o atendimento a realizar ao cidadão, bem como o respeito integral pela finalidade do edifício e o desempenho das funções a ela inerentes.
2. O Município não poderá alterar a localização do Espaço Cidadão, dentro ou fora da Biblioteca, sem autorização prévia da AMA.

### Cláusula 3.ª

#### (Serviços a prestar)

1. Os serviços prestados no Espaço 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 a quem caberá manter o Município informado das atualizações.

### Cláusula 4.ª

#### (Obrigações da AMA)

A AMA obriga-se a:

- a) Definir os procedimentos de atendimento e gestão das reclamações no Espaço Cidadão;
- b) Coordenar a instalação dos Espaços Cidadão nos locais indicados para o efeito pelo **Município**, designadamente, definir, adquirir e instalar o mobiliário, o hardware e o software adequado para a instalação e funcionamento 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 5.ª

#### (Obrigações do Município)

O Município obriga-se a:

- a) Disponibilizar locais adequados para a instalação dos Espaços Cidadão, adaptando-os para o efeito, se tal for necessário, e que cumpram os requisitos de instalação definidos no Anexo III, ao presente protocolo e que dele faz parte integrante;
- b) Gerir, em articulação e de acordo com os procedimentos definidos pela **AMA**, o Espaço Cidadão 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;

- c) Disponibilizar recursos humanos adequados para desempenhar as funções de mediador de atendimento digital, após receção de formação e credenciação adequadas;
- d) Divulgar a existência dos Espaços Cidadão no seu concelho, nos termos da Cláusula 16.<sup>a</sup>;
- e) 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**;
- f) Manter afixada e atualizada a lista dos serviços públicos prestados no Espaço Cidadão, bem como o respetivo horário de funcionamento;
- g) Fornecer os equipamentos, de acordo com as especificações indicadas pela **AMA**, para substituição dos que terminem a sua vida útil, fiquem avariados ou danificados, bem como os que sejam objeto de furto ou roubo;
- h) Garantir o apoio de *helpdesk* em estreita colaboração com o *service desk* da **AMA**;
- i) Proceder à cobrança dos montantes previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 14.<sup>a</sup>.

#### **Cláusula 6.<sup>a</sup>**

##### **(Prerrogativas da AMA)**

A **AMA**, enquanto gestora da rede de Espaços Cidadão, e para garantia 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 pelo Município, 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 pelo Município;
- c) Aprovar e divulgar os procedimentos de atendimento a realizar no Espaço Cidadão;
- d) Participar nos montantes cobrados no Espaço Cidadão, nos termos previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 14.<sup>a</sup>.

#### **Cláusula 7.<sup>a</sup>**

##### **(Prerrogativas do Município)**

O Município 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 viável do ponto de vista técnico;

- b) 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**;
- c) Assegurar a gestão do Espaço Cidadão instalado no Município, sem prejuízo da manutenção da responsabilidade perante a AMA pela boa execução do presente Protocolo;
- d) Participar nos montantes cobrados no Espaço Cidadão, nos termos previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 14.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 8.ª**

##### **(Instalação do Espaço Cidadão)**

1. A instalação do Espaço Cidadão é feita conjuntamente pela AMA e pelo Município.
2. O Município é responsável pelas obras de adaptação necessárias para que seja possível a instalação e o adequado funcionamento do Espaço Cidadão.

#### **Cláusula 9.ª**

##### **(Mediadores de atendimento digital)**

1. Os mediadores de atendimento digital que exercem funções no Espaço Cidadão são indicados e selecionados pelo Município assegurando que os mesmos assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade.

#### **Cláusula 10.ª**

##### **(Formação)**

1. A formação inicial dos mediadores de atendimento digital destinada ao funcionamento dos Espaços Cidadão é prestada pela **AMA**.
2. A **AMA** assegura ainda a formação contínua dos mediadores de atendimento digital.

3. O **Município** 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 *e-learning*.

#### **Cláusula 11.ª**

##### **(Equipamentos)**

1. O equipamento referido na alínea b) da Cláusula 4.ª destina-se ao atendimento digital assistido ao cidadão para efeitos de prestação dos serviços objeto do presente Protocolo, não podendo ser utilizado para fins diferentes sem o prévio consentimento expresso da AMA sem prejuízo do disposto na alínea a) da Cláusula 7.ª.
2. O Município de Viana do Alentejo detém o direito exclusivo do uso e da posse do equipamento referido no número anterior, não podendo conferi-lo a qualquer outra entidade sem o prévio consentimento expresso da AMA.

#### **Cláusula 12.ª**

##### **(Manutenção)**

Compete igualmente ao Município suportar os encargos com o local de instalação do Espaço Cidadão, nomeadamente os relativos a segurança, limpeza, manutenção, eletricidade, água, gás e comunicações de dados e de voz, nos termos da alínea b) da Cláusula 5.ª.

#### **Cláusula 13.ª**

##### **(Garantia de qualidade)**

A **AMA** garante a promoção e a aferição regular da qualidade do atendimento no Espaço Cidadão em funcionamento no **Município**.

#### Cláusula 14.ª

##### (Receitas pelo atendimento digital assistido)

1. O **Município**, ou quem ele 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.
2. Os montantes devidos pelo atendimento digital assistido são objeto de repartição entre o Município e a AMA na proporção de 65% e 35%, respetivamente no caso do IMT.

#### Cláusula 15.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 16.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 17.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, o Município 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**, 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 18.ª**

##### **(Abertura ao Público)**

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

#### **Cláusula 19.ª**

##### **(Alterações e acordos complementares ao Protocolo)**

1. O anexo IV pode ser alterado mediante simples acordo entre as partes, 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 3ª;
3. Todas as demais alterações ou aditamentos ao presente Protocolo obedecem à forma observada no mesmo.

#### **Cláusula 20.ª**

##### **(Cessação do Protocolo)**

1. Qualquer das **Partes** pode resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por 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 às demais partes, por carta registada com aviso de receção, e com invocação dos respetivos fundamentos, conferindo à parte faltosa 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 parte que pretende acionar a resolução deverá fazê-lo por carta registada com aviso de receção, com os seus efeitos a serem produzidos na data de receção pelas demais desta comunicação.
4. Em caso de cessação do presente Protocolo são restituídos pelo Município à AMA todos os equipamentos fornecidos por esta para a instalação do Espaço Cidadão, no estado em que se encontrarem no momento da devolução, salvaguardada uma prudente utilização dos mesmos.
5. O presente protocolo cessa ainda na eventualidade de, nos termos previstos no n.º 2 da cláusula 2.ª, se pretender alterar a localização do Espaço Cidadão para fora das instalações da Biblioteca.

#### **Cláusula 21.ª**

##### **(Conciliação)**

Em caso de 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 22.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 23.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 dezanove dias do mês de agosto de dois mil e vinte, e assinado com certificado de assinatura digital qualificado.

Assinado por: **PAULO MANUEL MÚRIAS BESSONE MAURITTI**  
Num. de Identificação: 074307487  
Data: 2020.08.20 16:54:33+01'00'  
Certificado por: Diário da República Eletrónico.  
Atributos certificados: **Vogal do Conselho Diretivo**  
**Agência para a Modernização Administrativa, I.**  


Agência para a Modernização  
Administrativa, I.P.

Assinado por: **SILVESTRE DE ALMEIDA LACERDA**  
Num. de Identificação: BI035767472  
Data: 2020.08.21 11:17:22+01'00'



Direção-Geral da Direção-Geral do Livro, dos  
Arquivos e Bibliotecas

**BERNARDINO  
ANTÓNIO  
BENGALINHA  
PINTO**

Assinado de forma digital  
por BERNARDINO ANTÓNIO  
BENGALINHA PINTO  
Dados: 2020.09.29 11:26:11  
+01'00'

Câmara Municipal de Viana do Alentejo

### Anexo I

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

<b>Local / Freguesia</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Morada</b>	<b>Horário</b>
Biblioteca Municipal de Viana do Alentejo	1 EC com 1 posto de atendimento	Rua António José de Almeida 7090-269 Viana do Alentejo	2 <sup>a</sup> a 6 <sup>a</sup> das 09:30 às 12:30 e das 14:00 às 18:00

## 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		
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		

Entidade	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
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	Dados pessoais do beneficiário (Nome/NIB/Morada)	Gratuito			
ADSE	Pedido/Renovação de CESD	Gratuito			
ADSE	Pedido 2ª via de cartão de beneficiário (com ou sem alteração de dados)	1,25 €	1,25 €	0,00 €	0,00 €
ADSE	Emissão de declaração de IRS e declaração para efeitos de complementaridade	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 convenionados, 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			
AMA	ePortugal - Cartão de Cidadão - Renovação Online	taxas variadas	1,80 €	0,00 €	
AMA	ePortugal - Cartão de Cidadão - Consulta de processos, Cancelamento Online	Gratuito			

Entidade	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
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 de 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 e Pedido de Registo de Contumácia - Estatuto de igualdade de direitos; Prestação de serviço efetivo nas Forças Armadas; Exoneração do Passivo Restante; Concessão de medalha militar/medalhas comemorativas	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
ISS	Cartão Europeu de Seguro de Doença- pedido e renovação	Gratuito			
ISS	Pedido de Formulários - Informações	Gratuito			
ISS	Atendimento por marcação	Gratuito			



Entidade	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
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			
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			

Entidade	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
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		
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

**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 16m<sup>2</sup> 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 ao Município 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 m<sup>2</sup> 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 3G10mm<sup>2</sup>, protegido a montante no quadro elétrico por disjuntor tetrapolar 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 pelo **Município**.

**Serviços de limpeza:**

Os serviços de limpeza são assegurados pelo **Município**.

**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.**

- Correio eletrónico institucional: [secretariado@ama.pt](mailto:secretariado@ama.pt)
- Responsável pela execução do protocolo: Equipa Espaço Cidadão
- Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: [equipa.espacocidadao@ama.pt](mailto:equipa.espacocidadao@ama.pt)
- Correio eletrónico do DPO da AMA, I.P: [dpo@ama.pt](mailto:dpo@ama.pt)
- Contacto telefónico: 217 231 200
- Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua de Santa Marta, n.º 55, 1150-294 Lisboa

##### **Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas**

- Correio eletrónico institucional: [secretariado@dglab.gov.pt](mailto:secretariado@dglab.gov.pt)
- Responsável pela execução do protocolo: José Maria Salgado
- Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: [jose.salgado@dglab.gov.pt](mailto:jose.salgado@dglab.gov.pt)
- Correio eletrónico do DPO da DGLAB: [francisco.barbedo@dglab.gov.pt](mailto:francisco.barbedo@dglab.gov.pt)
- Contacto telefónico: 210 037 426
- Endereço: Alameda da Universidade 1649-010 Lisboa

##### **Câmara Municipal de Viana do Alentejo**

- Correio eletrónico institucional: [geral@cm-vianadoalentejo.pt](mailto:geral@cm-vianadoalentejo.pt)
- Responsável pela execução do protocolo: Elsa Janeiro
- Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: [elsa.janeiro@cm-vianadoalentejo.pt](mailto:elsa.janeiro@cm-vianadoalentejo.pt)
- Correio eletrónico do DPO do Município de Viana do Alentejo: [protecao.dados@cm-vianadoalentejo.pt](mailto:protecao.dados@cm-vianadoalentejo.pt)
- Contacto telefónico: 266 930 011
- Endereço: Rua Brito Camacho, n.º 13, 7090-237 Viana do Alentejo