



nk  
*[Handwritten signature]*

## PROTOCOLO

*Homologado*

*João Fernando Brito Nogueira*

*24/4/2017*

### ENTRE:

1. **AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, I. P.**, pessoa coletiva n.º 508.184.509, com sede na Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º G, 1600-001, em Lisboa, neste ato representada por Manuel Paulo de Oliveira Ricou, na qualidade de Vogal do seu Conselho Diretivo, de ora em diante designada por “**AMA, I. P.**”;

### E

2. **MUNICÍPIO DE VILA NOVA DE CERVEIRA**, com sede na Praça do Município, 4920-284, Vila Nova de Cerveira, pessoa coletiva n.º 506.896.625, neste ato representado por João Fernando Brito Nogueira, Presidente da Câmara Municipal de Vila Nova de Cerveira, de ora em diante referido como “**Município de Vila Nova de Cerveira**”,

Ambas conjuntamente designadas por “**Partes**”.

### CONSIDERANDO QUE:

- (A) Cabe à **AMA, I. P.**, 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) Nos termos das Grandes Opções do Plano para 2014, constantes da Lei n.º 83-B/2013, de 31 de dezembro, o Governo assumiu como opções estruturantes a continuação do processo de digitalização dos serviços públicos a prestar ao cidadão, a migração dos respetivos procedimentos para plataformas digitais, reforçando a sua coerência e generalização, e a criação de uma rede de malha fina da presença do Estado no território que garanta o acesso dos cidadãos a tais serviços públicos;



GOVERNO DE  
PORTUGAL

ama

AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO DA  
ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA



Município de Vila Nova de Cerveira  
Câmara Municipal

- (C) Para operacionalizar tais opções foi decidido implantar em todo o território nacional uma rede de 1.000 Espaços do Cidadão, garantindo aos cidadãos e às empresas um acesso digital assistido e especializado a esses serviços, prestado por mediadores de atendimento digital presentes numa rede de locais de prestação de serviços públicos, geridos em parceria com entidades do poder local, entidades do terceiro setor, associações cívicas e empresariais ou outras entidades que prestem serviços de interesse público;
- (D) O estado atual da disponibilização de serviços públicos *online* em Portugal permite uma melhor difusão territorial desses serviços, aproximando-os de um número crescente de cidadãos;
- (E) No âmbito deste projeto, cabe à **AMA, I. P.**, enquanto entidade promotora, coordenadora e reguladora, estabelecer acordos com os demais órgãos e serviços da Administração Pública, de modo a promover a prestação dos respetivos serviços nos Espaços do Cidadão;
- (F) A **AMA, I. P.**, e o **Município de Vila Nova de Cerveira** têm interesse em colaborar no lançamento de projetos que, tirando proveito das potencialidades das tecnologias de informação e comunicação, contribuam para a modernização da Administração Pública, em particular na vertente de relacionamento com o cidadão;
- (G) Os Espaços do 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 no concelho;
- (H) Os Espaços do Cidadão apresentam indubitável interesse municipal pelos benefícios que podem trazer aos Municípios em termos de desburocratização e poupança de tempo útil, constituindo por isso, uma forma de potenciar o desenvolvimento do concelho;
- (I) Para além disso, uma das dimensões fundamentais do projeto dos **Espaços do 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



12  
*[Handwritten signature]*

procura, de forma pedagógica, capacitar o cidadão a interagir digitalmente com a Administração Pública;

- (J) Constitui competência municipal, nos termos da alínea r) do n.º 1 do artigo 33.º do Anexo I à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, a colaboração do município no apoio a projetos de interesse municipal em parceria com a administração central;
- (K) É o **Município de Vila Nova de Cerveira** quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população, e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (L) A Câmara Municipal de Vila Nova de Cerveira deliberou, na sua reunião realizada em 25 de março de 2015, estabelecer o presente protocolo;
- (M) A AMA, I. P., está articulada com os demais organismos do Estado cujos serviços são prestados através do atendimento digital assistido nos Espaços do Cidadão, designadamente com vista a garantir uma formação e um apoio de retaguarda adequado aos mediadores de atendimento digital;
- (N) Além do atendimento digital assistido, poderão ainda ser prestados nos Espaços do Cidadão, mediante adesão do **Município de Vila Nova de Cerveira**, 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. P.;
- (O) A rede de Espaços do Cidadão se enquadra no Programa Aproximar, constituindo, nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, uma oferta de atendimento complementar aos serviços hoje existentes, não visando substituí-los;
- (P) O referido Programa Aproximar é desenvolvido na Estratégia para a Reorganização dos Serviços de Atendimento da Administração Pública, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, de 15 de setembro, a qual se divide em 4 pilares principais: a) a integração dos serviços de atendimento em Lojas do Cidadão a instalar em todos os municípios do país; b) a concentração de serviços de *backoffice* em espaços comuns; c) o aumento da capilaridade da presença do Estado no território através da rede complementar de atendimento digital assistido nos Espaços do Cidadão instalados em autarquias locais, entidades do terceiro setor ou entidades que prestem serviços de

ML  
*[Handwritten signature]*



GOVERNO DE  
PORTUGAL

ama | AGÊNCIA PARA  
A MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA  
CONSTITUÍDO POR LEI Nº 10/2009



Município de Vila Nova de Cerveira  
Câmara Municipal

interesse público; e d) as soluções de mobilidade no atendimento dos cidadãos, através do projeto «Portugal Porta-a-Porta», para transporte dos cidadãos, e as «Carrinhas do Cidadão», para garantir que os próprios serviços públicos vão ao encontro dos cidadãos, em particular daqueles que se encontram em territórios de muito baixa densidade populacional;

(Q) 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, no concelho de Vila Nova de Cerveira, designadas “Espaços do 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.<sup>a</sup>

##### (Âmbito e objeto)

1. O presente Protocolo tem por objeto definir as regras para a instalação e funcionamento de Espaços do Cidadão e o seu respetivo funcionamento no concelho de Vila Nova de Cerveira.
2. O número, locais e horários dos Espaços do Cidadão a instalar são identificados no Anexo I ao presente Protocolo, do qual faz parte integrante.

#### Cláusula 2.<sup>a</sup>

##### (Serviços a prestar)

1. Os serviços prestados nos Espaços do 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, I. P.**, devendo manter o **Município de Vila Nova de Cerveira** dela informado.



HR  
P. Rossi

3. O Município de Vila Nova de Cerveira pode optar por não prestar um ou vários dos serviços prestados nos Espaços do Cidadão, constantes da lista constante do Anexo II e respetivas atualizações, devendo essa opção ser comunicada à **AMA, I. P.**

**Cláusula 3.ª**

**(Obrigações da AMA, I. P.)**

A **AMA, I. P.**, obriga-se a:

- a. Definir os procedimentos de atendimento e gestão das reclamações nos Espaços do Cidadão;
- b. Coordenar a instalação dos Espaços do Cidadão nos locais indicados para o efeito pelo **Município de Vila Nova de Cerveira**, designadamente, definir, adquirir e instalar o mobiliário, o *hardware*, os demais equipamentos e o *software* adequados para a instalação e funcionamento dos Espaços do Cidadão, sem prejuízo dos casos em que o **Município de Vila Nova de Cerveira** opte por utilizar meios próprios compatíveis, devendo nesse caso ser garantida a instalação do *software* adequado e a marca e imagem dos Espaços do Cidadão;
- c. Definir, em articulação com as entidades fornecedoras dos serviços, a lista dos serviços a disponibilizar no Espaço do 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.

HL  




GOVERNO DE  
PORTUGAL

**ama** | AGENCIA PARA  
A MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS DO GOVERNO



Município de Vila Nova de Cerveira  
Câmara Municipal

#### Cláusula 4.<sup>a</sup>

#### (Obrigações do Município de Vila Nova de Cerveira)

O Município de Vila Nova de Cerveira obriga-se a:

- a. Disponibilizar locais adequados para a instalação dos Espaços do 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, I. P.**, os Espaços do Cidadãos instalados no concelho de Vila Nova de Cerveira 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 nos Espaços do 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 do 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, I. P.**;
- f. Manter afixada e atualizada a lista dos serviços públicos prestados em cada um dos Espaços do Cidadão, bem como o respetivo horário de funcionamento;
- g. Garantir a manutenção dos equipamentos instalados pela **AMA, I. P.**, em estreita articulação com o *service desk* desta;
- h. Garantir o apoio de *helpdesk* em estreita colaboração com o *service desk* da **AMA, I. P.**;



ML  
*[Handwritten signature]*

- i. Proceder à cobrança dos montantes previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 14.<sup>a</sup>

#### Cláusula 5.<sup>a</sup>

##### (Prerrogativas da AMA, I. P.)

A AMA, I. P., enquanto gestora da rede dos Espaços do 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 nos Espaços do Cidadão geridos pelo **Município de Vila Nova de Cerveira**, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração;
- b. Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento nos Espaços do Cidadão geridos pelo **Município de Vila Nova de Cerveira**;
- c. Aprovar e divulgar os procedimentos de atendimento a realizar nos Espaços do Cidadão;
- d. Participar nos montantes cobrados nos Espaços do Cidadão, nos termos previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 14.<sup>a</sup>

#### Cláusula 6.<sup>a</sup>

##### (Prerrogativas do Município de Vila Nova de Cerveira)

O Município de Vila Nova de Cerveira goza das seguintes prerrogativas:

- a. Usar os Espaços do 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 do Cidadão no concelho de Vila Nova de Cerveira, podendo para o efeito utilizar equipamento que já possua ou proceder às adaptações necessárias do equipamento fornecido pela AMA, I. P.,



garantida que esteja instalação do *software* adequado e a utilização da marca e imagem dos Espaços do Cidadão, e mediante aferição prévia da viabilidade técnica por parte desta;

- 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, I. P.**;
- d. Cometer a gestão de um ou vários dos Espaços do Cidadão instalados no concelho de Vila Nova de Cerveira às freguesias que o compõem, sem prejuízo da manutenção da responsabilidade do **Município de Vila Nova de Cerveira** perante a **AMA, I. P.**, pela boa execução do presente Protocolo;
- e. Participar nos montantes cobrados nos Espaços do Cidadão, nos termos previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 14.<sup>a</sup>;
- f. Definir os horários de atendimento do Espaços do Cidadão, nos termos do n.º 8 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio.

#### Cláusula 7.<sup>a</sup>

##### (Instalação dos Espaços do Cidadão)

1. A instalação dos Espaços do Cidadão é feita conjuntamente pela **AMA, I. P.**, e pelo **Município de Vila Nova de Cerveira**.
2. O **Município de Vila Nova de Cerveira** é responsável pelas obras de adaptação necessárias para que seja possível a instalação e o adequado funcionamento dos Espaços do Cidadão.

#### Cláusula 8.<sup>a</sup>

##### (Mediadores de atendimento digital)

1. Os mediadores de atendimento digital que exercem funções nos Espaços do Cidadão no concelho de Vila Nova de Cerveira são indicados e selecionados pelo **Município de Vila Nova de Cerveira**.

M-  


2. A indicação e a seleção dos mediadores de atendimento digital podem ainda ser realizadas pelos órgãos próprios das freguesias que integram o concelho de Vila Nova de Cerveira, mediante acordo destas com o **Município de Vila Nova de Cerveira**.

#### **Cláusula 9.<sup>a</sup>**

##### **(Formação)**

1. A formação inicial dos mediadores de atendimento digital destinada ao funcionamento dos Espaços do Cidadão é prestada pela **AMA, I. P.**
2. A **AMA, I. P.**, assegura ainda a formação contínua dos mediadores de atendimento digital.
3. O **Município de Vila Nova de Cerveira** 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 10.<sup>a</sup>**

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

1. O equipamento referido na alínea b) da Cláusula 3.<sup>a</sup> 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, I. P.**, sem prejuízo do disposto na alínea a) da Cláusula 6.<sup>a</sup>
2. O **Município de Vila Nova de Cerveira** 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, I. P.** sem prejuízo do disposto na alínea d) da Cláusula 6.<sup>a</sup> e na Cláusula 13.<sup>a</sup>

#### **Cláusula 11.<sup>a</sup>**

##### **(Manutenção)**

1. Compete à **AMA, I. P.**, assegurar a manutenção dos equipamentos por si fornecidos.



GOVERNO DE  
PORTUGAL

ama | AGÊNCIA PARA  
A MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



Município de Vila Nova de Cerveira  
Câmara Municipal

2. O fornecimento de consumíveis, informáticos ou outros, bem como de material de economato é assegurado pelo **Município de Vila Nova de Cerveira**, nos termos da alínea b) da Cláusula 4.<sup>a</sup>
3. Compete igualmente ao **Município de Vila Nova de Cerveira** suportar os encargos com a segurança, a limpeza e a manutenção dos locais de instalação dos Espaços do Cidadão, nomeadamente os relativos a eletricidade, água, gás e comunicações de dados e de voz, nos termos da alínea b) da Cláusula 4.<sup>a</sup>

**Cláusula 12.<sup>a</sup>**  
**(Garantia de qualidade)**

A **AMA, I. P.**, garante a promoção e a aferição regular da qualidade do atendimento nos Espaços do Cidadão em funcionamento no concelho de Vila Nova de Cerveira.

**Cláusula 13.<sup>a</sup>**  
**(Freguesias)**

1. Sem prejuízo de se manter a responsabilidade do **Município de Vila Nova de Cerveira** em relação à boa execução deste Protocolo, a gestão de um ou vários dos Espaços do Cidadão do concelho de Vila Nova de Cerveira pode ser cometida às freguesias que o compõem.
2. Havendo lugar à atribuição da gestão de Espaços do Cidadão às freguesias, o uso do equipamento relativo aos Espaços do Cidadão é-lhes autorizado sem necessidade de prévio consentimento da **AMA, I. P.**
3. Para prestar o atendimento digital assistido nos Espaços de Cidadão instalados em freguesias, podem estas indicar os seus trabalhadores como mediadores de atendimento digital, devendo o **Município de Vila Nova de Cerveira** comunicar tal facto à **AMA, I. P.**

ML  


#### Cláusula 14.<sup>a</sup>

##### (Das receitas pelo atendimento digital assistido)

1. O Município de Vila Nova de Cerveira, 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 de Vila Nova de Cerveira e a AMA, I. P., na proporção de 65% e 35%, respetivamente.

#### Cláusula 15.<sup>a</sup>

##### (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.<sup>a</sup>

##### (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.

12  




GOVERNO DE  
PORTUGAL

**ama** | AGENCIA PARA  
A MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA  
INSTITUTO DO TRABALHO E DA SEGURANÇA



Município de Vila Nova de Cerveira  
Câmara Municipal

#### Cláusula 17.<sup>a</sup>

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

1. Os anexos I e IV podem ser alterados 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, sem prejuízo do disposto na alínea f) da Cláusula 6.<sup>a</sup>
2. O anexo II é atualizado periodicamente pela **AMA, I. P.**, nos termos previstos na Cláusula 2.<sup>a</sup>
3. Todas as demais alterações ou aditamentos ao presente Protocolo obedecem à forma observada no mesmo.

#### Cláusula 18.<sup>a</sup>

##### (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 pelo **Município de Vila Nova de Cerveira** à **AMA, I. P.**, todos os equipamentos fornecidos para a instalação dos Espaços do Cidadão no concelho de Vila Nova de Cerveira, no estado em que se



nk

encontrarem no momento da devolução, salvaguardada uma prudente utilização dos mesmos.

**Cláusula 19.<sup>a</sup>**

**(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 20.<sup>a</sup>**

**(Anexos e outras partes integrantes do acordo)**

Fazem parte integrante do presente Protocolo os seguintes anexos:

- a. Anexo I
- b. Anexo II
- c. Anexo III
- d. Anexo IV

**Cláusula 21.<sup>a</sup>**

**(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



GOVERNO DE  
PORTUGAL

ama

AGÊNCIA PARA  
A MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



Município de Vila Nova de Cerveira  
Câmara Municipal

Feito em Vila Nova de Cerveira aos vinte e quatro dias do mês de abril de dois mil e quinze, em dois exemplares.

Pela Agência para a Modernização  
Administrativa

Pelo Município de Vila Nova de Cerveira

### Anexo I

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

Local / freguesia	Quantidade (1EC = 1 torre com 2 postos de atendimento)	Morada	Horário	Fase
União das freguesias de Campos e Vila Meã	1 EC	Centro de Apoio às Empresas (CAE) Zona Industrial – Polo II	[a definir]	1. <sup>a</sup>
Covas	1 EC	Sede da Junta de Freguesia	[a definir]	2. <sup>a</sup>



GOVERNO DE  
PORTUGAL

ama | AGENCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA



Município de Vila Nova de Cerveira  
Câmara Municipal

## Anexo II

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

ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR	MONTANTE COBRADO	OBSERVAÇÕES
ACT	Registo contrato trabalho - Registo de contrato de trabalhadores estrangeiros	*	N/A
ACT	Queixas e denúncias - Queixas e denúncias (com encaminhamento das mesmas para o serviço desconcentrado mais próximo)	*	N/A
ACT	Aquisição Livros - Aquisição de livros e publicações à ACT	*	N/A
ACT	Esclarecimento de dúvidas - Disponibilização e submissão de formulário destinado ao esclarecimento de dúvidas;	*	N/A
ACT	Simulador - Cálculo do valor a receber no final do contrato de trabalho	*	N/A
ACT	Formulários - Formulários e minutas	*	N/A
ADSE	Navegação Assistida ADSE Direta - Dados pessoais do beneficiário	*	N/A
ADSE	Navegação Assistida ADSE Direta - Cuidados de Saúde com limites no regime livre	*	N/A
ADSE	Navegação Assistida ADSE Direta - Declaração para efeitos IRS	*	N/A
ADSE	Navegação Assistida ADSE Direta - Documento único de cobrança	*	N/A
ADSE	Navegação Assistida ADSE Direta - O meu acesso a prestadores convencionados	*	N/A
ADSE	Navegação Assistida ADSE Direta - Conta corrente do regime livre	*	N/A
ADSE	Serviços Atendimento - Pedido/Renovação de CESD	*	N/A
ADSE	Serviços Atendimento - Pedido 2ª via de cartão de beneficiário (com ou sem alteração de dados)	*	N/A
ADSE	Serviços Atendimento - Emissão de declaração de IRS	*	N/A
ADSE	Serviços Atendimento - Emissão de declaração para efeitos de complementariedade	*	N/A
ADSE	Serviços Atendimento - Consultas de conta corrente	*	N/A
ADSE	Serviços Atendimento - Alteração de Nome/Nib/Morada	*	N/A
ADSE	Serviços Atendimento - Entrega de documentos de despesa	*	N/A
DGLAB	Certidões - Paroquiais	*	N/A
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Averbamento	*	N/A
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Certidão	*	N/A
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Registo de obra	*	N/A
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Registo de nome literário / Artístico	*	N/A
IHRU	Porta 65 - Submissão Candidaturas	*	N/A

ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR	MONTANTE COBRADO	OBSERVAÇÕES
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Despesas de saúde reembolsos	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Consulta médica no hospital	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Dádiva de sangue	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Cartão Nacional de dador de sangue	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Direitos e deveres do utente	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Pesquisa prestadores (Farmácias, Hospitais, entidades SNS,...)	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Registo informação clínica de utente para partilha com SNS	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Lista de espera para cirurgia - eSIGIC	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Transferência de centro de saúde	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Inscrição no centro de saúde	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Cartão de utente do serviço nacional de saúde	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Cartão de utente do serviço nacional de saúde para cidadão estrangeiro	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Saúde oral	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Cheques dentista - pesquisa de médicos aderentes	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Reclamação / elogio ou sugestão	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Marcação de consulta	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Listar consultas	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Cancelar consultas	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Medicação crónica - prescrição	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Medicação crónica - consulta de estado da prescrição	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Medicação crónica - listar autorizações	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras - Pedido	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras - Reclamação	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras - Histórico	*	N/A
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras - alteração/cancelamento	*	N/A
DGC	Recepção de reclamações	*	N/A
DGC	Pedidos de informação	*	N/A

M  




ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR	MONTANTE COBRADO	OBSERVAÇÕES
DGC	Encaminhamento para a rede de apoio ao consumidor endividado	*	N/A
SEF	Marcação <i>online</i> - Marcação de renovação da autorização de residência	*	N/A
SEF	Marcação <i>online</i> - Marcação de renovação do Cartão de Residência (para cidadãos da União Europeia e seus familiares);	*	N/A
SEF	Marcação <i>online</i> - Marcação da prorrogação da permanência (para cidadãos titulares de visto de trânsito, curta duração ou estada temporária	*	N/A
SEF	Marcação <i>online</i> - 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	*	N/A
SEF	Marcação <i>online</i> - Outros Serviços por Agendamento que estão a ser desenvolvidos pelo SEF	*	N/A
CGA	Entrega de requerimento de pensão de sobrevivência	*	N/A
CGA	Pedido de reembolso de pensão de despesas de funeral	*	N/A
CGA	Pedido de subsídio de morte	*	N/A
CGA	Entrega de requerimento de subsídio de funeral	*	N/A
CGA	Entrega de requerimento de subsídio por assistência de terceira pessoa e de subsídio mensal vitalício	*	N/A
CGA	Entrega de requerimento de aposentação de ex-subscritor	*	N/A
CGA	Entrega de requerimento de contagem de tempo de ex-subscritor	*	N/A
CGA	Pedido de alteração de dados pessoais	*	N/A
CGA	Entrega de requerimento para pagamento de quotas de subscritores na situação de licença sem vencimentos e situações equiparadas	*	N/A
IMT	Carta de Condução - Alteração de Morada	*	N/A
IMT	Carta de Condução - Revalidação	*	N/A
IMT	Carta de Condução - 2ª Via (duplicado)	*	N/A
IMT	Carta de Condução - Substituição	*	N/A
IMT	Carta de Condução - Averbamento do Grupo 2 (restrição 997)	*	N/A
ISS	Segurança Social Direta	*	N/A
ISS	Informação Genérica	*	N/A
ISS	Atendimento por marcação	*	N/A
IEFP	<b>Candidatos</b> - (Re)Inscrição para Emprego - Netemprego	*	N/A
IEFP	<b>Candidatos</b> -Apresentação a ofertas de emprego - Netemprego	*	N/A
IEFP	<b>Candidatos</b> -Gestão da Inscrição para Emprego- Netemprego	*	N/A
IEFP	<b>Candidatos</b> -Registo de CV- Netemprego	*	N/A
IEFP	<b>Candidaturas eletrónicas</b> - Anexar documentos à entidade - Netemprego	*	N/A



NL  
*[Handwritten signature]*

ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR	MONTANTE COBRADO	OBSERVAÇÕES
IEFP	Candidaturas eletrónicas-Consulta e Gestão de processos - Netemprego	*	N/A
IEFP	Candidaturas eletrónicas-Download de documentos - Netemprego	*	N/A
IEFP	Candidaturas eletrónicas-Submissão de candidaturas - Netemprego	*	N/A
IEFP	Entidades - Alteração de dados de entidade - Netemprego	*	N/A
IEFP	Entidades - Gestão de oferta de emprego - Netemprego	*	N/A
IEFP	Entidades - Registo de entidade e obtenção de login - Netemprego	*	N/A
IEFP	Entidades - Registo de oferta de emprego - Netemprego	*	N/A
AMA - Portal do Cidadão	Pedido de Alteração de morada	*	N/A
AMA - Portal do Cidadão	Confirmação de alteração de morada do CC	*	N/A
AMA - Portal do Cidadão	Pedido de certidões de Registo Civil, Predial e Comercial	*	N/A
AMA - Chave Móvel Digital	Registo, alteração PIN, cancelamento e desbloqueio	*	N/A

\* Montante a definir posteriormente, nos termos do disposto nos artigos 3.º e 10.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio.

### Anexo III

#### Requisitos de instalação

##### Instalações e modo de funcionamento

No que respeita à sua dimensão, os Espaços do Cidadão serão construídos através de módulos com cerca de 16m<sup>2</sup> que, por defeito, terão dois postos de atendimento, podendo, por isso, ser adaptados à realidade específica de cada local e à conseqüente 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 torre, colocada no centro 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.).

É também esta torre que permite a definição de uma imagem coerente e facilmente identificável, estando prevista a aplicação de dois logótipos a cores em acrílico fresado, em duas faces contíguas da torre, da marca Espaço do Cidadão. Cada módulo, por último, é ainda composto por mesas e por cadeiras necessárias ao atendimento (que podem variar em número, com um mínimo de 2 mesas e um máximo de 4 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 de Vila Nova de Cerveira** 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 eléctrico 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 eléctrico do módulo.

### **Comunicações (Voz, Dados e Internet)**

A AMA, L.P. 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 de Vila Nova de Cerveira**.

### **Serviços de limpeza:**

Os serviços de limpeza são assegurados pelo **Município de Vila Nova de Cerveira**.

### **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, I. P.**, 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.



ML

- 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.

ML  




GOVERNO DE  
PORTUGAL

ama | AGENCIA PARA  
A MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA  
AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA



Município de Vila Nova de Cerveira  
Câmara Municipal

#### Anexo IV

#### Contactos institucionais

##### **Agência para a Modernização Administrativa, I. P.**

1. Correio eletrónico institucional: [secretariado@ama.pt](mailto:secretariado@ama.pt)
2. Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins
3. Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: [daniel.martins@ama.pt](mailto:daniel.martins@ama.pt)
4. Contacto telefónico: 217231200
5. Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

##### **Município de Vila Nova de Cerveira**

1. Correio eletrónico institucional: [geral@cm-vncerveira.pt](mailto:geral@cm-vncerveira.pt)
2. Responsável pela execução do protocolo: Vitor Manuel Passos Pereira
3. Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: [dafi@cm-vncerveira.pt](mailto:dafi@cm-vncerveira.pt)
4. Contacto telefónico: 251708020
5. Endereço: Praça do Município, 4920-284, Vila Nova de Cerveira