

## PROTOCOLO DE INSTALAÇÃO E FUNCIONAMENTO DE ESPAÇOS CIDADÃO

## 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, no uso de delegação de competências, de ora em diante designada por “**AMA**”;

## E

MUNICÍPIO DE ALFÂNDEGA DA FÉ pessoa coletiva n.º 506 647 498, com sede no Largo D. Dinis, 5350-014 Alfândega da Fé, neste ato representado Eduardo Tavares, na qualidade de Presidente da Câmara Municipal de Alfândega da Fé, de ora em diante referido como “**MUNICÍPIO**”,

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) Os Espaços Cidadão integram uma 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;
- (G) Além do atendimento digital assistido, poderão ainda ser prestados nos Espaços Cidadão, mediante adesão do **Município**, 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**;
- (H) Os Espaços 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) É o **Município** quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população, e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (J) Os Espaços Cidadão podem ser constituídos mediante protocolo a celebrar entre a **AMA** e 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;

- (K) 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;
- (L) 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;
- (M) 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 referido **Município**, 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 de Espaços Cidadão e o seu respetivo funcionamento no **Município de Alfândega da Fé** nos termos do 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 o **Município** dela informado.

### 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 pelo **Município**, 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 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. Adquirir e instalar o mobiliário, o *hardware* e demais equipamentos necessários ao funcionamento do Espaço do Cidadão, de acordo com as especificações indicadas pela AMA;
- c. Gerir, em articulação e de acordo com os procedimentos definidos pela **AMA** os Espaços Cidadão instalados no **Município** 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 no seu concelho, nos termos da Cláusula 16.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**, para substituição dos que terminem a sua vida útil, fiquem avariados ou danificados, bem como os que sejam objeto de furto ou roubo;
- 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 14.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

- 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 Espaços Cidadão, nos termos previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 14.ª.

**Cláusula 6.ª**  
**(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 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 e a utilização da marca e imagem dos Espaços Cidadão mediante prévia aferição da viabilidade técnica por parte desta **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. Cometer a gestão de um ou vários dos Espaços Cidadão instalados na sua área territorial às freguesias que o compõem, sem prejuízo da manutenção da responsabilidade do **Município de Alfândega da Fé** perante a **AMA**, pela boa execução do presente Protocolo;
- e. Participar nos montantes cobrados no Espaço Cidadão, nos termos previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 14.ª;

- f. 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 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 8.ª

##### (Mediadores de atendimento digital)

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 9.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 10.ª**  
**(Equipamentos)**

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 6.ª.

**Cláusula 11.ª**  
**(Manutenção)**

Compete igualmente ao **Município** 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 no **Município**.

**Cláusula 13.ª**  
**(Freguesias)**

1. Sem prejuízo de se manter a responsabilidade do **Município de Alfândega da Fé** em relação à boa execução deste Protocolo, a gestão de um ou vários dos Espaços do Cidadão do concelho pode ser cometida às freguesias que o compõem, após prévia articulação com a **AMA**.
2. Havendo lugar à atribuição da gestão de Espaços Cidadão às freguesias, o uso do equipamento relativo aos Espaços Cidadão é-lhes autorizado sem necessidade de prévio consentimento da **AMA**.



3. Para prestar o atendimento digital assistido nos Espaços Cidadão instalados em freguesias, podem estas indicar os seus trabalhadores como mediadores de atendimento digital, devendo o **Município de Alfândega da Fé** comunicar tal facto à **AMA**

#### Cláusula 14.ª

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

1. O **Município**, ou quem ele designar, nos termos da alínea e) da cláusula 6.ª, 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 prevista no anexo II.
3. Sempre que haja lugar à transferência de valores das entidades responsáveis pelos serviços no catálogo para a entidade gestora do Espaço Cidadão será utilizado o IBAN: PT50 0035 0042 00000 166630 29.

#### 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 contratar outro subcontratante sem autorização prévia e por escrito da **AMA**, sem prejuízo do disposto na Clausula 13.ª;
  - c. 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;
  - d. 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;
  - e. 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;

- f. 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;
- g. 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;
- h. 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;
- i. 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;
- j. 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 duas semanas após a formação inicial dos mediadores.

**Cláusula 19.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 20.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.

**Cláusula 21.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 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 celebração.
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 dois dias do mês de setembro de dois mil e vinte e um, e assinado com certificado de assinatura digital qualificado.

**AMA****Município de Alfândega da Fé**

## Anexo I

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

Local / freguesia	Quantidade	Morada	Horário
Alfândega da Fé	1 EC com 2 postos de atendimento	Largo D. Dinis, 5350-014 Alfândega da Fé	Dias úteis das 09h00 às 13h00 e 14h00 às 17h00

## 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 dívidas fiscais, de coimas, obter certidão de liquidação de IRS, comprovativo de entrega de declarações IRS, cadernetas Prediais		Gratuito		
AT	Validação do agregado familiar		Gratuito		

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



Entidade	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
	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				
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 - Concessão de medalha militar/medalhas comemorativas, Estatuto de igualdade de direitos e 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		
ISS	Pedido de formulários - Informação		Gratuito		
ISS	Atendimento por marcação		Gratuito		
ISS	Segurança Social Direta - consulta da declaração da situação contributiva, Pedido de		Gratuito		

Entidade	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
	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)				
IMT	Carta de Condução – Revalidação, + 70 anos	15 €	13,50 €	1,95 €	1,05 €
IMT	Carta de Condução - Revalidação; - 70 anos	30 €	27,00 €	1,95 €	1,05 €
IMT	Carta de Condução - 2º Via (duplicado) – 70 anos	30 €	27,00 €	0,98 €	0,52 €
IMT	Carta de Condução - 2º Via (duplicado) + 70 anos	15 €	13,50 €	1,95 €	1,05 €
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	Gratuito			

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

Entidade	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
	de saúde				
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, os Espaços Cidadão serão construídos 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 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 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 **Município** a responsabilidade de produção e afixação da mesma, seguindo as indicações fornecidas pela **AMA**.

###### 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 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 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;
- O espaço deverá afixar em local visível a existência do Livro de Reclamações Amarelo.

**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;
  - Apoiar o cidadão na utilização do rato, teclado e monitor na realização de serviços, cuja autenticação é efetuada pelo cidadão, no âmbito da promoção e desenvolvimento da literacia digital.
- 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](mailto: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](mailto:equipa.espacocidadao@ama.pt)
4. Correio eletrónico do DPO da AMA, I.P: [dpo@ama.pt](mailto: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

#### Município de Alfândega da Fé

1. Correio eletrónico institucional: [gabinete.presidente@cm-alfandegadafe.pt](mailto:gabinete.presidente@cm-alfandegadafe.pt)
2. Responsável pela execução do protocolo: Rui Gonçalves
3. Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo:  
[rui.goncalves@cm-alfandegadafe.pt](mailto:rui.goncalves@cm-alfandegadafe.pt)
4. Correio eletrónico do DPO do Município: [pcosta@mail.expandindustria.pt](mailto:pcosta@mail.expandindustria.pt)
5. Contacto telefónico: 279 468 120
6. Endereço: Câmara Municipal de Alfândega da Fé - Largo D. Dinis, 5350-014 Alfândega da Fé