SANTO TIRSO
CÂMARA MUNICIPAL

Praça 25 de Abril
4780-373 SANTO TIRSO
Tel. +351 252 830 400
Fax: +351 252 856 534
gap@cm-stirso.pt
www.cm-stirso.pt

EDITAL

Edital n.º 101

Delegação de competências na Junta de Freguesia de Água Longa para a gestão do Espaço do Cidadão da Freguesia de Água Longa

DR. JOAQUIM BARBOSA FERREIRA COUTO, PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO TIRSO:

Torna público, para efeitos do disposto no n.º 2 do artigo 47.º e artigo 159.º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo DL n.º 4/2015, de 7 de janeiro, e artigo 56.º do Anexo I da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, que na sequência da deliberação da assembleia municipal de 30/6/2015 (item 16.A), sob proposta da câmara municipal de 25/06/2015 (item 6.A), foi celebrado entre o Município de Santo Tirso e a Junta de Freguesia de Água Longa, no dia 5 de abril do corrente ano, o contrato de delegação de competências na junta de freguesia que tem por objeto a gestão e funcionamento do Espaço do Cidadão da Freguesia de Água Longa, nas condições que constam do contrato de delegação de competências, cuja cópia se anexa ao presente edital e que dele fica a fazer parte integrante.

Para constar e devidos efeitos, vai o presente edital ser afixado e publicado nos termos legais.

Santo Tirso, 18 de agosto de 2016

O Presidente,

Dr. Joaquim Couto

SISTEMA CERTIFICADO
eiC
ISO 9001
certificação acreditada IPAC

SC
18/08/2016
M.023GR

CERTIDÃO

Certifico que hoje foi afixado no quadro do edifício dos Paços do Concelho um edital do teor deste.----------

Santo Tirso e Departamento Administrativo e Financeiro da Câmara Municipal, 22 de agosto de 2016.

A Coordenadora Técnica,

Ana Maria Magalhães

SANTO TIRSO
CÂMARA MUNICIPAL

Praça 25 de Abril
4780-373 SANTO TIRSO
Tel. +351 252 830 400
Fax: +351 252 856 534
gap@cm-stirso.pt
www.cm-stirso.pt

CONTRATO DE DELEGAÇÃO DE COMPETÊNCIAS DA CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO TIRSO NA JUNTA DE FREGUESIA DE ÁGUA LONGA PARA A GESTÃO DO ESPAÇO DO CIDADÃO DA FREGUESIA DE ÁGUA LONGA

OUTORGANTES:

Primeiro – Joaquim Barbosa Ferreira Couto, casado, natural da freguesia de Água Longa, deste concelho, residente na rua Helena Vieira da Silva, n.º 374, entrada 2, 6º esq., da freguesia da União das freguesias de Matosinhos e Leça da Palmeira, concelho de Matosinhos, portador do cartão de cidadão número 02731649 1ZY9, emitido pela República Portuguesa, válido até 14 de janeiro de 2020, o qual outorga na qualidade de presidente da câmara municipal de Santo Tirso, adiante designada por CMST, e em representação do respetivo município, pessoa coletiva territorial número 501 306 870, com sede na Praça 25 de Abril, Santo Tirso, ao abrigo da competência própria prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 35º do Anexo I da Lei 75/2013, de 12 de setembro.----------

Segundo – José António Moreira Pacheco, casado, natural da freguesia de Água Longa, concelho de Santo Tirso, residente Travessa da Fonte, n.º 8, na mesma freguesia, do mesmo concelho, o qual outorga na qualidade de presidente da junta de freguesia de Água longa, adiante designada por JF, e em representação da respetiva freguesia, pessoa coletiva territorial com o número 507508858, com sede na Rua de Julião, n.º 5, da mesma freguesia, ao abrigo da competência própria prevista na alínea a) do nº 1 do artigo 18º do Anexo I da Lei 75/2013, de 12 de setembro.

PRESSUPOSTOS:----------

Cabe à Agência para a Modernização Administrativa, 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"*;----------

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, constitui competência da câmara municipal aprovar e

SISTEMA CERTIFICADO
eiC ISO 9001
certificação acreditada IPAC

SANTO TIRSO
CÂMARA MUNICIPAL

Praça 25 de Abril
4780-373 SANTO TIRSO
Tel. +351 252 830 400
Fax: +351 252 856 534
gap@cm-stirso.pt
www.cm-stirso.pt

definir os termos da colaboração do município no apoio a projetos de interesse municipal em parceria com a administração central;----------

A Agência para a Modernização Administrativa, I. P., adiante designada por AMA, I.P., e o município de Santo Tirso celebraram, em 05 de março de 2015, um Protocolo que tem por objeto definir as regras para a instalação e funcionamento de Espaços do Cidadão e o seu respetivo funcionamento no concelho de Santo Tirso;----------

O aludido Protocolo foi ratificado em reunião da câmara municipal de doze do mesmo mês de março (item 3 da respetiva ata);----------

Nos termos do disposto na alínea d) da cláusula 6.ª do referido Protocolo, o município goza da prerrogativa de cometer a gestão de um ou vários dos Espaços do Cidadão instalados no concelho de Santo Tirso às freguesias que o compõem;----------

De acordo com o disposto na cláusula 4ª daquele Protocolo fazem parte das obrigações assumidas pelo município a de 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 II, do protocolo;----------

O Anexo I do Protocolo identifica os locais de instalação dos Espaços do Cidadão, onde se inclui o Espaço do Cidadão da freguesia de Água Longa, a instalar na Rua Nova das Escolas, Sup. Comercial Minipreço, freguesia de Água Longa;----------

Considerando qua a Administração Pública deve organizar-se de modo a aproximar os serviços públicos dos cidadãos, privilegiar a utilidade e comodidade para o cidadão no acesso aos serviços públicos e racionalizar os custos da Administração com instalações e equipamentos;----------

De acordo com estes princípios, e considerando que a delegação de competências constitui um instrumento privilegiado de gestão, afigura-se que a gestão do Espaço do Cidadão instalado na freguesia de Água Longa pela respetiva junta de freguesia permitirá uma maior aproximação dos serviços aos cidadãos;----------

Considerando que compete à câmara municipal, de harmonia com o previsto nas alínea l) e m) do número 1 do artigo 33º do Anexo I da dita Lei 75/2013, preparar com a referida junta de freguesia o contrato de delegação de

SISTEMA CERTIFICADO
eiC ISO 9001
certificação acreditada IPAC

SANTO TIRSO
CÂMARA MUNICIPAL

Praça 25 de Abril
4780-373 SANTO TIRSO
Tel. +351 252 830 400
Fax: +351 252 856 534
gap@cm-stirso.pt
www.cm-stirso.pt

competências para o funcionamento do aludido Espaço do Cidadão e submeter o mesmo à prévia autorização da assembleia municipal;----------

Considerando que a referida junta de freguesia reúne as condições necessárias para gerir, em articulação com o município, e de acordo com os procedimentos definidos pela AMA, I. P., o Espaço do Cidadão instalado na freguesia e que também a esta compete, nos termos do disposto nas alíneas i) e j) do nº 1 do art.º 16º do Anexo I da mesma Lei 75/2013, preparar com a câmara municipal o presente contrato de delegação de competências e submetê-lo à assembleia de freguesia, para efeitos de autorização;----------

Considerando que, nos termos do disposto no nº 2 do artigo 117º do Anexo I da Lei 75/2013, os órgãos dos municípios podem delegar competências nos órgãos das juntas de freguesia para a prossecução das suas atribuições;-------

Considerando que os contratos de delegação de competências devem, nos termos do artigo 115º, aplicável por força do disposto no art.º 122º do Anexo I da Lei 75/2013, de 12 de setembro, prever expressamente os recursos humanos, patrimoniais e financeiros necessários e suficientes ao exercício das competências delegadas, devendo ainda estes, em cumprimento do previsto na alínea g) do nº 1 do art.º 9º e alínea k) do nº 1 do art.º 25 do referido diploma legal, ser aprovados pela assembleia de freguesia e assembleia municipal, respetivamente;----------

Em face dos pressupostos atrás referidos, entre o município de Santo Tirso e a freguesia de Água Longa é celebrado o presente contrato de delegação de competências, o qual se regerá pelas cláusulas seguintes:----------

Cláusula Primeira

Objeto

1. O presente contrato tem por objeto a delegação de competências da câmara municipal de Santo Tirso na junta de freguesia de Água Longa para a gestão e funcionamento do Espaço do Cidadão, de harmonia com o Protocolo celebrado entre a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. e o município de Santo Tirso em 05 de março de 2015, do qual se anexa cópia ao presente contrato e dele fica a fazer parte integrante, nomeadamente para efeitos da sua execução e interpretação (Anexo I).----------

SISTEMA CERTIFICADO
eiC ISO 9001
certificação acreditada IPAC

SANTO TIRSO
CÂMARA MUNICIPAL

Praça 25 de Abril
4780-373 SANTO TIRSO
Tel. +351 252 830 400
Fax: +351 252 856 534
gap@cm-stirso.pt
www.cm-stirso.pt

2. O exercício da delegação de competências é constituído pela prática de todos os atos necessários à prossecução do interesse público.----------

Cláusula Segunda

Deveres da JF

1. No âmbito do presente contrato, a JF assume as seguintes obrigações:-----

a) Gerir, em articulação com o município, e de acordo com os procedimentos definidos pela AMA, I. P., o Espaço do Cidadão instalado na freguesia;----------

b) Assumir os encargos decorrentes da gestão do Espaço do Cidadão, designadamente em relação à disponibilização de consumíveis e material de economato, segurança e limpeza do local, bem como o fornecimento de água, eletricidade, gás e comunicações de dados e de voz no Espaço do Cidadão;

c) Disponibilizar recursos humanos adequados para desempenhar as funções de mediador de atendimento digital, após receção de formação e credenciação adequadas;----------

d) 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.;----------

e) Manter afixada e atualizada a lista dos serviços públicos prestados no Espaço do Cidadão, bem como o respetivo horário de funcionamento;----------

2. É da responsabilidade da JF assegurar os recursos humanos, os equipamentos e materiais necessários à execução das competências delegadas pelo presente contrato.----------

Cláusula Terceira

Deveres da CM

No âmbito do presente contrato, a CM assume as seguintes obrigações:--------

a) Garantir a manutenção dos equipamentos instalados pela AMA, I. P., em estreita articulação com o *service desk* desta;----------

SISTEMA CERTIFICADO
eiC
ISO 9001
certificação acreditada
IPAC

SANTO TIRSO
CÂMARA MUNICIPAL

Praça 25 de Abril
4780-373 SANTO TIRSO
Tel. +351 252 830 400
Fax: +351 252 856 534
gap@cm-stirso.pt
www.cm-stirso.pt

b) Garantir o apoio de helpdesk em estreita colaboração com o *service desk* da AMA, I. P;----------

c) Assumir os encargos decorrentes do fornecimento de serviços Fibra@CorpVPN (VPN da AMA).----------

Cláusula Quarta

Mediadores de atendimento digital

Os mediadores de atendimento digital que exercem funções no Espaço do Cidadão são indicados e selecionados pela Junta de Freguesia.----------

Cláusula Quinta

Responsabilidade civil

São da responsabilidade da JF os prejuízos causados a terceiros, decorrentes de atos praticados no âmbito da presente delegação de competências.----------

Cláusula Sexta

Modificações objetivas

O presente contrato pode ser modificado com fundamento em razões de interesse público, nos seguintes casos:----------

a) Por acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene do que a do presente contrato;----------

b) Por decisão judicial.----------

Cláusula Sétima

Cessação do contrato

1. O presente contrato pode cessar pelos seguintes motivos:----------

a) Caducidade;----------

b) Revogação;----------

c) Resolução.----------

2. A cessação do presente contrato não pode originar quebra ou descontinuidade da prestação do serviço público.----------

SISTEMA CERTIFICADO
eiC ISO 9001
certificação acreditada IPAC

SANTO TIRSO
CÂMARA MUNICIPAL

Praça 25 de Abril
4780-373 SANTO TIRSO
Tel. +351 252 830 400
Fax: +351 252 856 534
gap@cm-stirso.pt
www.cm-stirso.pt

Cláusula Oitava
Caducidade

1. O presente contrato cessa por caducidade nos termos gerais, designadamente pelo decurso do respetivo período de vigência.----------

2. A mudança dos titulares dos órgãos do município e da freguesia não determinam a sua caducidade.----------

3. No caso de cessação do presente acordo por caducidade, as competências previstas no presente acordo são exercidas pela CM.----------

Cláusula Nona
Revogação

O presente contrato pode ser revogado por mútuo acordo.----------

Cláusula Décima
Resolução

1- Qualquer uma das partes pode resolver o presente contrato com fundamento em incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas pela outra parte, ou por razões de relevante interesse público devidamente fundamentadas.----------

2- No caso de cessação do presente contrato por resolução, as competências nele previstas são exercidas pela CM.----------

Cláusula Décima- Primeira
Litígios

Para a resolução de quaisquer litígios entre as partes sobre a interpretação e execução do presente contrato de delegação de competências será competente o Tribunal Administrativo e Fiscal de Penafiel.----------

Cláusula Décima-Segunda
Regime aplicável

Em tudo o que não se encontrar regulado no presente contrato, é aplicável o disposto na Lei nº 75/2013, de 12 de setembro, e, subsidiariamente, no Código do Procedimento Administrativo, designadamente no que se refere à respetiva execução, com as devidas adaptações.----------

SISTEMA CERTIFICADO
eiC ISO 9001
certificação acreditada IPAC

SANTO TIRSO
CÂMARA MUNICIPAL

Praça 25 de Abril
4780-373 SANTO TIRSO
Tel. +351 252 830 400
Fax: +351 252 856 534
gap@cm-stirso.pt
www.cm-stirso.pt

Cláusula Décima-Terceira

Entrada em vigor

1. O presente contrato entra em vigor na data da sua assinatura, devendo as partes promover a sua publicitação.----------

2. O período de vigência deste contrato coincide com a duração do mandato do órgão deliberativo do município, salvo casos excecionais, devidamente fundamentados.----------

3. O presente contrato considera-se renovado após a instalação do órgão deliberativo do município que suceda ao atualmente em funções, não determinando a mudança dos titulares dos órgãos do município a sua caducidade, sem prejuízo do referido órgão poder denunciá-lo no prazo de seis meses após a sua instalação.----------

A celebração do presente contrato de delegação de competências foi autorizada por deliberação da assembleia municipal de 30 de junho de 2015, sob proposta da câmara municipal aprovada em reunião de 18 de junho de 2015 e deliberação da assembleia de freguesia de Água Longa de 31 de dezembro de 2015, e foi impresso em duplicado, ficando cada uma das partes com um exemplar.----------

Santo Tirso, 05 de Abril de 2016

O Primeiro Outorgante

O Segundo Outorgante

José António Moreira Pacheco

SISTEMA CERTIFICADO
eiC
ISO 9001
certificação acreditada
IPAC

GOVERNO DE PORTUGAL

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

SANTO TIRSO
CÂMARA MUNICIPAL

Anexo I

HOMOLOGO 5/03/2015
O Secretário de Estado para a Modernização Administrativa
(Joaquim Pedro Cardoso da Costa)

PROTOCOLO

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 Paulo Manuel da Conceição Neves, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, de ora em diante designada por "**AMA, I. P.**";

E

2. **MUNICÍPIO DE SANTO TIRSO,** com sede em Pç. 25 de Abril, 4780-373, Santo Tirso, pessoa coletiva n.º 501.306.870, neste ato representado por Joaquim Barbosa Ferreira Couto, Presidente da Câmara Municipal de Santo Tirso, de ora em diante referido como "**Município de Santo Tirso**",

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;

(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 Santo Tirso** 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 Munícipes 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 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 Santo Tirso** quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população, e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;

(L) O presente Protocolo será sujeito a ratificação, em reunião da Câmara Municipal de Santo Tirso a realizar no dia 12 de março de 2015;

(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 Santo Tirso**, 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 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 Santo Tirso, 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.ª

(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 Santo Tirso.

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.ª

(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 Santo Tirso** dela informado.

3. O **Município de Santo Tirso** 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 Santo Tirso,** 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 Santo Tirso** 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.

Cláusula 4.ª

(Obrigações do Município de Santo Tirso)

O **Município de Santo Tirso** 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 Santo Tirso 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.ª;

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.**;

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

Cláusula 5.ª

(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 Santo Tirso**, 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 Santo Tirso**;

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.ª

Cláusula 6.ª

(Prerrogativas do Município de Santo Tirso)

O **Município de Santo Tirso** 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 Santo Tirso, 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 Santo Tirso às freguesias que o compõem, sem prejuízo da manutenção da responsabilidade do **Município de Santo Tirso** 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.ª;

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.ª

(Instalação dos Espaços do Cidadão)

1. A instalação dos Espaços do Cidadão é feita conjuntamente pela **AMA, I. P.**, e pelo **Município de Santo Tirso**.

2. O **Município de Santo Tirso** é responsável pelas obras de adaptação necessárias para que seja possível a instalação e o adequado funcionamento dos Espaços do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Mediadores de atendimento digital)

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

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 Santo Tirso, mediante acordo destas com o **Município de Santo Tirso.**

Cláusula 9.ª

(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 Santo Tirso** 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)

1. O equipamento referido na alínea b) da Cláusula 3.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, I. P.**, sem prejuízo do disposto na alínea a) da Cláusula 6.ª

2. O **Município de Santo Tirso** 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.ª e na Cláusula 13.ª

Cláusula 11.ª

(Manutenção)

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

2. O fornecimento de consumíveis, informáticos ou outros, bem como de material de economato é assegurado pelo **Município de Santo Tirso**, nos termos da alínea b) da Cláusula 4.ª

3. Compete igualmente ao **Município de Santo Tirso** 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.ª

Cláusula 12.ª

(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 Santo Tirso.

Cláusula 13.ª

(Freguesias)

1. Sem prejuízo de se manter a responsabilidade do **Município de Santo Tirso** em relação à boa execução deste Protocolo, a gestão de um ou vários dos Espaços do Cidadão do concelho de Santo Tirso 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 Santo Tirso** comunicar tal facto à **AMA, I. P.**

Cláusula 14.ª

(Das receitas pelo atendimento digital assistido)

1. O **Município de Santo Tirso**, 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 Santo Tirso** e a **AMA, I. P.**, na proporção de 65% e 35%, respetivamente.

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

(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.ª

2. O anexo II é atualizado periodicamente pela **AMA, I. P.**, nos termos previstos na Cláusula 2.ª

3. Todas as demais alterações ou aditamentos ao presente Protocolo obedecem à forma observada no mesmo.

Cláusula 18.ª

(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 Santo Tirso** à **AMA, I. P.**, todos os equipamentos fornecidos para a instalação dos Espaços do

Cidadão no concelho de Santo Tirso, no estado em que se encontrarem no momento da devolução, salvaguardada uma prudente utilização dos mesmos.

Cláusula 19.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 20.ª

(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.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor após ratificação pela Câmara Municipal de Santo Tirso.

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, comunicando por escrito, com a antecedência mínima de três meses face ao termo do acordo ou ao de qualquer uma das suas renovações.

Cláusula 22.ª

(Casos omissos)

1. As situações não previstas no presente protocolo, bem como as dúvidas suscitadas na aplicação do mesmo, serão resolvidas conjuntamente pelas partes.

Feito em Santo Tirso, aos cinco dias do mês de março de dois mil e quinze, em dois exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa

Pelo Município de Santo Tirso

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
Água Longa	1 EC	Rua Nova das Escolas, Sup. Comercial Minipreço 1825-084 Água Longa	Segunda a quarta-feira: 15h-19h Quinta e sexta-feira: 14h-16h30 Sábado: 10h-12h
S. Tomé de Negrelos	1 EC	Rua do Giestal, 214, 4795-631 S. Tomé de Negrelos	08h30 – 18h
União das freguesias de Carreira e Refojos	1 EC	Estrada Nacional n.º 105, 1232, 4825-136 Carreira	09-12h30 / 14-17h30
União das freguesias de Areias, Sequeirô, Lama e Palmeira	1 EC	Rua de Santiago, 807, 4780 Areias	14h-18h
União das freguesias de Campo (São Martinho), São Salvador do Campo e Negrelos (São Mamede)	1 EC	Av. Manuel Dias Machado 66, 4795-445 São Martinho do Campo	09h30-13h / 14h-18h
União das freguesias de Santo Tirso, Couto (Santa Cristina e São Miguel) e Burgães	1 EC	Avenida Sousa Cruz, n.º 101, 4780-365 Santo Tirso	09h-16h
Aves	1 EC	Rua Santo Honorato, 220, 4795-114 Aves	09h-13h/14h-18h

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 benificiário	*	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 benificiário (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
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Despesas de saúde reembolsos	*	N/A

ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR	MONTANTE COBRADO	OBSERVAÇÕES
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
DGC	Encaminhamento para a rede de apoio ao consumidor endividado	*	N/A
SEF	Marcação *online* - Marcação de renovação da autorização de residência	*	N/A

ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR	MONTANTE COBRADO	OBSERVAÇÕES
SEF	Marcação *online* - Marcação de renovação do Cartão de Residência (para cidadãos da União Europeia e seus familiares);	*	N/A
SEF	Marcação *online* - Marcação da prorrogação da permanência (para cidadãos titulares de visto de trânsito, curta duração ou estada temporária	*	N/A
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	*	N/A
SEF	Marcação *online* - 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 - 2º 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	**Candidatos** - (Re)Inscrição para Emprego - Netemprego	*	N/A
IEFP	**Candidatos** -Apresentação a ofertas de emprego - Netemprego	*	N/A
IEFP	**Candidatos** -Gestão da Inscrição para Emprego- Netemprego	*	N/A
IEFP	**Candidatos** -Registo de CV- Netemprego	*	N/A
IEFP	**Candidaturas eletrónicas**- Anexar documentos à entidade - Netemprego	*	N/A
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

ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR	MONTANTE COBRADO	OBSERVAÇÕES
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 16m2 que, por defeito, terão 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 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 Santo Tirso** a responsabilidade de produção e afixação da mesma, seguindo as indicações fornecidas pela **AMA, I. P.**

Áreas:

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

Iluminação:

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

Energia:

Deve ser garantida uma infraestrutura para a passagem de cabo de 3G10mm2, protegido a montante no quadro 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, I.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 Santo Tirso**.

Serviços de limpeza:

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

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.
- Funções de organização

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

Anexo IV

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I. P.

1. Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt
2. Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins
3. Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: 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 Santo Tirso

1. Correio eletrónico institucional: gap@cm-stirso.pt
2. Responsável pela execução do protocolo: Mariana Gomes
3. Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: mgomes@cm-stirso.pt
4. Contacto telefónico: 252830400
5. Endereço: Pç. 25 de Abril, 4780-373, Santo Tirso