



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 DA UNIÃO DAS FREGUESIAS DE CAMPO (S. MARTINHO), S. SALVADOR DO CAMPO E NEGRELOS (S. MAMEDE) PARA A GESTÃO DO ESPAÇO DO CIDADÃO NO EDIFÍCIO SEDE DA FREGUESIA**

### **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** – Marco Paulo Pinto Cunha, casado, natural da União das Freguesias de Campo (S. Martinho). S. Salvador do Campo e Negrelos (S. Mamede), concelho de Santo Tirso, residente na Rua José Luís Dias Barbosa, n.º 494, na mesma freguesia, do mesmo concelho, o qual outorga na qualidade de presidente da junta da União das Freguesias de Campo (S. Martinho). S. Salvador do Campo e Negrelos (S. Mamede), adiante designada por JF, e em representação da respetiva freguesia, pessoa coletiva territorial com o número 510835457, com sede na Av. Manuel Dias Machado, n.º 66, 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*



**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

*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 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 União das Freguesias de Campo (S. Martinho). S. Salvador do Campo e Negrelos (S. Mamede), a instalar na sede da freguesia;-----

Considerando que 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



**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

a gestão do Espaço do Cidadão instalado na União das Freguesias de Campo (S. Martinho). S. Salvador do Campo e Negrelos (S. Mamede) 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 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 da União das Freguesias de Campo (S. Martinho). S. Salvador do Campo e Negrelos (S. Mamede) é celebrado o presente contrato de delegação de competências, o qual se regerá pelas cláusulas seguintes:-----



**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 Primeira**

### **Objeto**

1. O presente contrato tem por objeto a delegação de competências da câmara municipal de Santo Tirso na junta de freguesia da União das Freguesias de Campo (S. Martinho). S. Salvador do Campo e Negrelos (S. Mamede) 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).-----
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;-----



**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. 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;-----
- 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.-----



**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 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.-----

### **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.-----





**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- 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.-----

### **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 da União das Freguesias de Campo (S. Martinho), S. Salvador do Campo e Negrelos (S. Mamede) de 27 de setembro de 2015, sob proposta da junta de freguesia de 07 de setembro de 2015 e foi impresso em duplicado, ficando cada uma das partes com um exemplar.-----



**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

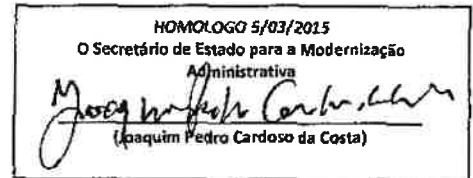
Santo Tirso, 27 de Novembro de 2015

O Primeiro Outorgante

O Segundo Outorgante



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 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 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 Considerandas *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.

X  
4

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.