



Exma. Senhora  
Chefe do Gabinete de Sua Excelência a  
Presidente da Assembleia da República  
Dra. Noémia Pizarro

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
		Nº: 3894 ENT.: 3362 PROC. Nº:	17/07/2015

ASSUNTO: RESPOSTA A PERGUNTA N.º 1657/XII/4.ª

Encarrega-me a Secretária de Estado dos Assuntos Parlamentares e da Igualdade de junto enviar cópia do ofício n.º 539, datado de 17 de julho, remetido pelo Gabinete do Senhor Ministro Adjunto e do Desenvolvimento Regional, sobre o assunto supra mencionado.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete

Marina Resende



Gabinete do Secretário de Estado  
dos Assuntos Parlamentares e da Igualdade

Entrada N.º 3362

Data 17 / 07 / 2015

Exm<sup>a</sup> Senhora  
Chefe do Gabinete de S. Exa. a  
Secretária de Estado dos Assuntos  
Parlamentares e da Igualdade  
Dr<sup>a</sup> Marina Resende

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
		539	17/julho/2015

**ASSUNTO:** Pergunta n.º 1657/XII/4<sup>a</sup> de 26 de maio de 2015

Em resposta à Pergunta n.º 1657/XII/4<sup>a</sup>, de 26 de maio, do Grupo Parlamentar do Partido Socialista, encarrega-me Sua Excelência o Senhor Ministro-Adjunto e do Desenvolvimento Regional de apresentar as seguintes respostas às questões formuladas:

1. “Quantas Lojas do Cidadão e Espaços do Cidadão existem atualmente?”
3. “O Governo, direta ou indiretamente, por via da Agência para a Modernização Administrativa, I.P., do Programa Aproximar, ou qualquer outro organismo público, outorgou alguns protocolos tendentes à instalação de Lojas do Cidadão desde o dia 21 de junho de 2011? Se sim, com que municípios e/ou entidades e em que data o fez?”
14. “Quais são as atribuições e competências da Agência para a Modernização Administrativa, I.P. e do Programa Aproximar no que respeita às Lojas do Cidadão?”
15. “Quais são os custos de funcionamento relativos ao Programa Aproximar, designadamente os salariais?”

Existem 35 Lojas do Cidadão (LC), das quais quatro (Amares, Marvila, Cascais e Rio Maior) foram abertas pelo atual Governo. As LC de Cascais e Rio Maior funcionam já segundo o modelo de gestão municipal. Nos próximos meses serão abertas as Lojas do Cidadão de Santarém, do Cacém (Sintra), de Mafra, da Anadia, de Belmonte, de Castelo de Paiva, de Mação, do Sardoal, de Mêda, de Valongo e de Vila Nova de Famalicão, todas com gestão municipal. Além disso, no âmbito do projeto-piloto do Programa Aproximar, que envolve as Comunidades Intermunicipais da Região de Leiria, do Oeste, de Viseu-Dão-Lafões e do Alto Tâmega, estão já contratualizadas mais 24 Lojas do Cidadão com os seguintes municípios:



Município	Data de Assinatura do Protocolo da Loja do Cidadão
Aguiar da Beira	9 de junho de 2015
Alcobaça	29 de abril de 2015
Ansião	29 de abril de 2015
Arruda dos Vinhos	29 de abril de 2015
Batalha	29 de abril de 2015
Bombarral	29 de abril de 2015
Boticas	29 de abril de 2015
Cadaval	29 de abril de 2015
Carregal do Sal	9 de junho de 2015
Chaves	29 de abril de 2015
Leiria	29 de abril de 2015
Lourinhã	29 de abril de 2015
Montalegre	29 de abril de 2015
Nelas	9 de junho de 2015
Obidos	29 de abril de 2015
Oliveira de Frades	9 de junho de 2015
Pedrógão Grande	29 de abril de 2015
Penalva do Castelo	9 de junho de 2015
Ribeira de Pena	9 de junho de 2015
Sátão	9 de junho de 2015
Tondela	9 de junho de 2015
Torres Vedras	29 de abril de 2015
Vila Pouca de Aguiar	29 de abril de 2015
Vouzela	9 de junho de 2015

Note-se que, nas novas Lojas do Cidadão já está contratualizada a participação das entidades da Administração Central presentes localmente, nomeadamente IGFEJ, AT, IRN e ISS.



A expectativa do Governo é alargar consideravelmente a Rede de Lojas do Cidadão no território nacional, prevendo-se que, nos próximos 12 meses, esta rede seja já constituída por cerca de oito dezenas de Lojas do Cidadão.

O Programa Aproximar constitui-se por três pilares de atendimento: Lojas do Cidadão (LC), Espaços do Cidadão (EC) e Carrinhas do Cidadão (CC). À AMA compete a articulação entre os vários parceiros (serviços da Administração Pública e entidades prestadoras de serviços públicos) para a integração de novos serviços de atendimento nos EC e nas CC. À AMA compete apoiar o desenvolvimento dos trabalhos necessários à instalação das LC, EC e CC. À AMA compete gerir toda a rede de atendimento nacional das LC, EC e CC. À AMA compete, também, garantir os padrões de qualidade de atendimento, assim como proceder à formação dos mediadores de atendimento digital e presencial.

O Programa Aproximar tem um coordenador e um vice-coordenador, além de um prestador de serviços afeto. O coordenador tem um vencimento de gestor público, categoria C. Contudo, essa remuneração só foi paga até abril de 2015. O vice-coordenador não é remunerado. O prestador de serviços auferia 2.000€ mensais.

4. “Quando tenciona o Governo cumprir os protocolos celebrados pelo anterior Governo a dotar os Municípios de Espinho, Guimarães, Portimão, Óbidos, Alenquer, Torres Vedras, Matosinhos, Vila do Conde, Santarém, Torres Novas, Seixal e Chaves de Lojas do Cidadão?”
5. “Quando se prevê a abertura daquelas Lojas do Cidadão?”
6. “Como pretende o Governo garantir o financiamento das Lojas do Cidadão objeto dos protocolos celebrados?”
7. “Como pretende o Governo prover os recursos humanos necessários ao funcionamento das Lojas do Cidadão objeto dos protocolos?”
8. “A implementação das novas Lojas do Cidadão e Espaços do Cidadão determinará o encerramento de serviços públicos nos concelhos onde venham a ser instalados?”
9. “Quantos serviços foram objeto de fusão em Lojas do Cidadão nos termos que o Memorando de Entendimento sobre as Condicionalidades de política Económica determinava?”

Os protocolos celebrados para dotar os municípios de Espinho, Guimarães, Portimão, Óbidos, Alenquer, Matosinhos, Vila do Conde, Santarém, Torres Novas, Seixal e Chaves de Lojas do Cidadão não foram assinados pelo Governo anterior, mas pelo XVII Governo Constitucional, liderado pelo Partido Socialista. Todos os protocolos acima referidos (com exceção do do município de Torres Vedras, celebrado em 2012) foram assinados entre dezembro de 2008 e



setembro de 2009. Ora, durante o XVIII Governo Constitucional (2009-2011), também ele liderado pelo Partido Socialista, nenhum destes protocolos foi concretizado, ou seja, nada aconteceu.

O XIX Governo Constitucional, pelo contrário, procedeu à abertura, entre 2011 e 2014, das Lojas do Cidadão de Amares, Marvila (Lisboa), Cascais e Rio Maior. Em 2013, além disso, o XIX Governo Constitucional lançou um plano mais ambicioso e estruturado (no âmbito do Programa Aproximar, que visa instalar uma Loja do Cidadão, pelo menos, por município), associado a um novo modelo de Lojas do Cidadão, preferencialmente de gestão municipal.

No quadro da Estratégia para a Reorganização dos Serviços de Atendimento da Administração Pública (Resolução do Conselho de Ministros n.º 55/2014, de 15 de setembro), é prioridade do Governo aproximar os cidadãos dos serviços do Estado. A melhor forma de servir o cidadão é estabelecer parcerias entre a Administração Central e a Administração Local, que permitam às pessoas resolver a maioria dos seus assuntos com o Estado num único local: as Lojas do Cidadão e os Espaços do Cidadão.

Os municípios são quem melhor conhece as populações, as necessidades locais e a especificidade dos seus territórios. Daqui decorre que as Câmaras Municipais podem gerir as Lojas e os Espaços do Cidadão com maior benefício para os seus cidadãos. Acresce que a gestão municipal pode contribuir para uma afetação de recursos públicos mais eficaz e racional.

O Governo procura, em conjunto com as Câmaras Municipais, identificar oportunidades de optimização do património público edificado, ao mesmo tempo que preconiza um modelo de sustentabilidade financeira das Lojas do Cidadão. Cabe aos gestores destas novas Lojas, os municípios, gerir as rendas que os vários serviços de atendimento da administração pública central, e outros serviços, pagam pela sua presença na Loja. À AMA compete gerir a rede nacional de atendimento das Lojas do Cidadão garantindo padrões elevados de qualidade e de segurança.

As novas Lojas do Cidadão incluem, além dos serviços da Administração Central - se for essa a intenção do município - outros serviços municipais de atendimento e, pelo menos, um Espaço do Cidadão.

Existem já projetos em curso para a instalação de Lojas do Cidadão nos municípios de Óbidos, Alenquer, Torres Vedras, Santarém e Chaves, de acordo com o novo modelo de gestão municipal das lojas. Aos municípios de Espinho, Guimarães, Portimão, Matosinhos, Vila do Conde, Torres Novas e Seixal, o Governo apresentou o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão e aguarda a manifestação de interesse por parte deste grupo de municípios.

A abertura de cada uma das Lojas do Cidadão acima referidas não está circunscrita a um única data. Sendo cada obra diferente de todas as outras, e sendo os gestores destas novas lojas



responsáveis pela execução dos respetivos projetos - com o acompanhamento e cooperação da AMA -, prevê-se que, nos casos em que existe contratualização das Lojas, as mesmas possam entrar em funcionamento nos próximos 12 meses.

Importa, contudo, sublinhar que o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão implica a celebração de protocolos distintos dos anteriores. Os novos protocolos pressupõem a assinatura de todas as entidades que integram a Loja, ou seja, é feito um trabalho prévio de levantamento de todas as entidades existentes no concelho, que podem e desejam integrar a Loja, e só posteriormente é firmado o compromisso de instalação da Loja num dado município. Anteriormente, a prática era distinta: o protocolo era assinado unicamente entre a AMA e o município, sendo apenas uma manifestação de interesse.

As Lojas do Cidadão que foram objeto de celebração de protocolos serão financiadas por fundos comunitários.

Os Recursos Humanos afetos ao atendimento de cada um dos serviços da Administração Central presentes em cada Loja do Cidadão são originários, tal como no modelo anterior das LC, do próprio serviço. Neste aspeto, nada se alterou.

O Espaço do Cidadão, mesmo que incluído numa Loja do Cidadão, funciona com trabalhadores afetos aos municípios, segundo o modelo de atendimento digital assistido definido pelo Governo e desenvolvido em parceria com a Administração Local.

A Rede das Lojas do Cidadão e a Rede complementar dos Espaços do Cidadão reforçam a oferta de serviços públicos aos cidadãos e não implicam o fecho dos serviços de atendimento tradicional do Estado previamente existentes. A Rede dos Espaços do Cidadão, em concreto, tem como objetivo principal levar os serviços públicos a zonas do território onde, até hoje, a oferta de serviços era muito escassa. Por outro lado, vai permitir descongestionar alguns dos serviços de atendimento da Administração Pública tradicionais, sobretudo os dos grandes centros urbanos, oferecendo uma alternativa de proximidade. A Rede de Espaços do Cidadão será ainda complementada por uma rede de Carrinhas do Cidadão.

A alínea ii. do ponto 3.34. (capítulo “Administração Fiscal e Segurança Social”) do Memorando de Entendimento previa, cita-se, a “redução do número de serviços locais em, pelo menos, 20% por ano em 2012 e 2013; [T4-2012 e T4-2013]”. Ora, como se constata, o Memorando de Entendimento aprovado pelo anterior Governo, liderado pelo PS, preconizava o encerramento de serviços públicos de atendimento da Administração Pública Central. Porém, o atual Governo conseguiu impedir o fecho destes serviços, por via de negociações que levou a Comissão Europeia, Fundo Monetário Internacional e Banco Central Europeu.

Isso mesmo consta do último relatório produzido pela Comissão Europeia, no termo do fecho - antecipado - do Programa de Ajustamento, em que o citado objetivo consta como “não



observado (objetivo revisto)”, a par da seguinte nota: “O Governo cancelou o plano de encerramento de uma quantidade de serviços locais de Finanças, que fazia parte da agenda de reforma da administração fiscal desde o início do Programa. Em seu lugar, as autoridades alegam que objetivos idênticos podem ser obtidos através da integração desta reforma no Programa Aproximar, destinado à reestruturação do fornecimento de serviços públicos a nível local” (*European Commission, The Economic Adjustment Programme for Portugal, Occasional Papers 202, October 2014, p. 76*).

De facto, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 15/2013, de 19 de março, o Governo criou o Programa Aproximar, que visa (i) compatibilizar as medidas sectoriais, em matéria de otimização dos serviços públicos desconcentrados, e (ii) criar uma visão integrada do território, que salvaguarde a coesão e coerência territoriais indispensáveis para garantir o sucesso destas políticas públicas.

Ou seja, com este Programa foi possível evitar o encerramento de serviços públicos e, ao mesmo tempo, reorganizar a oferta de atendimento no território, operacionalizando uma das mais decisivas reformas do Estado, que promove uma Administração Pública sustentável e de proximidade.

**10. “Qual foi o número de atendimentos nas Lojas do Cidadão das Laranjeiras, Marvila e Restauradores, desde a respetiva abertura até ao final de 2014, no caso das duas primeiras e até ao seu encerramento, no caso da terceira?”**

**11. “Qual o número de desistências de atendimentos nas Lojas do Cidadão das Laranjeiras e Marvila desde a data das respetivas aberturas até ao final de 2014?”**

**12. “Qual o número de atendimentos verificados nos Espaços do Cidadão situados no Concelho de Lisboa desde a data das respetivas aberturas até à presente data?”**

**13. Prevê-se alguma nova Loja do Cidadão em Lisboa?”**

A Loja do Cidadão das Laranjeiras, em Lisboa, abriu em 1999 e até ao final de 2014 realizou mais de 1,5 milhões de atendimentos por ano. A Loja do Cidadão dos Restauradores, em Lisboa, iniciou a sua atividade em 2002 e registou uma média anual de 800 mil atendimentos. A Loja de Marvila, aberta em 2012, regista 180 mil atendimentos por ano.



### N.º de Atendimentos nas LC em Lisboa

Loja do Cidadão	Data de Abertura	Data de Encerramento	Nº de atendimentos global
Laranjeiras	1999		23 509 470
Marvila	2012		540 722
Restauradores	2002	31/12/2013	8 664 347

As desistências - tendo em conta o número de atendimentos global -, nas Laranjeiras rondam os 10% e nos Restauradores rondavam os 27% até à data do encerramento (31 de dezembro de 2013). Significa isto que o encerramento da LC dos Restauradores não fez disparar as desistências na LC das Laranjeiras, que foi desde sempre a mais procurada pelos cidadãos (quase o dobro de atendimentos por ano).

### N.º de Desistências nas LC em Lisboa

Loja do Cidadão	Data de Abertura	Data de Encerramento	Nº de desistências global
Laranjeiras	1999		2 371 382
Marvila	2012		151 421
Restauradores	2002	31/12/2013	2 299 443

Estão já em funcionamento na Área Metropolitana de Lisboa (AML) 37 Espaços do Cidadão instalados em Lojas dos CTT, Câmaras Municipais, Lojas do Cidadão e CNAI, que vieram complementar os serviços daquelas duas Lojas do Cidadão na cidade de Lisboa. Foram abertos 8 Espaços do Cidadão nas Lojas dos CTT na cidade de Lisboa e mais 7 EC na rede de Lojas dos CTT em outros concelhos pertencentes à Área Metropolitana de Lisboa. Está prevista, até ao final de 2015, a abertura de mais duas Lojas do Cidadão (Cacém, em Sintra, e Mafra) e de mais 30 Espaços do Cidadão (já protocolados) na AML.





## Nº de Atendimentos registados nos primeiros 5 meses de 2015

				Transformação de BMS em EC			
EC em Lojas CTT	Nº	EC em Câmaras Municipais	Nº	Em Câmaras Municipais	Nº	Em Lojas do Cidadão	Nº
Santa Justa	205					Lisboa (Laranjeiras)	8114
Restauradores	630					Lisboa (Marvila)	9402
Praça do Município	866						
5 de outubro	2343						
Calvário	496						
Chiado	331						
Alvalade	294						
Socorro	432						
				Montijo	339		
Estoril	286	Sintra	4014	Alverca	1614	Cascais	6704
Almada (Pragal)	1554	Sintra - Pêro Pinheiro	1365	Azambuja	1074	Odivelas	17177
Barreiro	1108	Loures	5579	Carnaxide	2229	Palmela (Atendimento Móvel)	21
Amadora	1407	Mafra	1073	Linda-a-Velha	2993		
Damaia	433	Oeiras	4206	Moita	2318		
Cova da Piedade	538			Póvoa de S.ta Iria	2495		
Palmela	877			Sacavém	2874		
				Cacém	4370		
				Queluz	3181		
				Vila Franca de Xira	1677		



				Transformação de BMS em EC			
EC em Lojas CTT	Nº	EC em Câmaras Municipais	Nº	Em Câmaras Municipais	Nº	Em Lojas do Cidadão	Nº
				Moita (Baixa da Banheira)	2400		

2. “Quantos Protocolos relativos à implementação de Espaços do Cidadão foram celebrados com autarquias locais?”
16. “Quantos Balcões Multisserviços existem atualmente?”
17. “Quantos Espaços do Cidadão existem na presente data?”
18. “Quantos Espaços e Lojas do Cidadão tínhamos no início de 2015 e quantos teremos até ao final do ano?”
19. “Quantos Balcões Multisserviços deram Origem a Espaços do Cidadão?”
20. “Quantos protocolos relativos à implementação de Espaços do Cidadão e quando foram com autarquias locais? Com quais?”
21. “Quantos protocolos relativos à implementação de Espaços do Cidadão e quando foram celebrados com instituições particulares de solidariedade social? Com quais?”
22. “Quantos protocolos relativos à implementação de Espaços do Cidadão e quando foram celebrados com fundações? Com quais?”
23. “Quantos protocolos relativos à implementação de Espaços do Cidadão e quando foram celebrados com associações? Com quais?”
24. “Quantos protocolos relativos à implementação de Espaços do Cidadão e quando foram celebrados com entidades de direito privado que prestam serviços públicos? Com quais?”
25. “Quantos protocolos relativos à implementação de Espaços do Cidadão e quando foram celebrados com entidades de direito público? Com quais?”
26. “Que balçães dos CTT foram reabertos em função da criação de Espaços do Cidadão e de Lojas do Cidadão?”
27. “Qual é o critério subjacente à celebração dos protocolos relativos a Espaços do Cidadão com as entidades referidas nas perguntas anteriores?”



De acordo com o nº 2 do Art.º 5º do Decreto-Lei n.º74/2014, de 13 de maio, foram celebrados, até ao momento, 166 protocolos com Câmaras Municipais para a instalação de 537 Espaços do Cidadão em parcerias com os municípios, cobrindo o território de 20 Comunidades Intermunicipais e duas Áreas Metropolitanas. Foi também assinado um protocolo com uma entidade da Administração Central - O Alto Comissariado para as Migrações - ACM, I.P., para a instalação de 2 Espaços do Cidadão, um em Lisboa e outro no Porto, sendo que o EC de Lisboa já está em funcionamento. Foi ainda assinado um protocolo os CTT - Correios de Portugal, Sociedade aberta. No total foram assinados 168 protocolos para instalação de Espaços do Cidadão. Existem 170 Espaços do Cidadão já em funcionamento, distribuídos pelas entidades referidas no quadro infra.

#### N.º de Espaços do Cidadão em funcionamento por Entidade

	EC em Lojas CTT	EC no CNAI	EC em Câmaras Municipais	Transformação de BMS em EC	
				Em Câmaras Municipais	EC em Lojas do Cidadão
Soma dos Totais	24	1	57	55	33
Total					170

#### N.º total de Protocolos Celebrados para a Instalação de Espaços do Cidadão

Entidade Parceira	Nº Protocolos Assinados	Nº de Espaços do Cidadão Protocolados	Nº de Espaços do Cidadão Instalados e em funcionamento
Municípios	166	537	112
CTT	1	300	24
ACM	1	2	1
Outros*	n.a.	n.a.	33
TOTAL	168	839	170

\* EC instalados em Lojas do Cidadão e convertidos.

Prevê-se que, no curto prazo, se celebrem protocolos com outras 12 Câmaras Municipais para instalação de mais 66 Espaços do Cidadão. Os protocolos assinados com as Câmaras Municipais permitem que a Rede de Espaços do Cidadão ofereça uma elevada cobertura do País, como se pode verificar pelo quadro seguinte.



### Câmaras Municipais que aderiram ao Projeto Espaços do Cidadão

CIM com Protocolos Assinados	Nº de Câmaras Municipais com Protocolos Assinados	Nº de Espaços do Cidadão Protocolados	Data de Assinatura de Protocolo
Alentejo Central	1	1	10 de março 2015
Estão protocolados EC com: Reguengos de Monsaraz.			
Algarve	9	23	5 de julho de 2014
Estão protocolados EC com: Alcoutim, Castro Marim, Faro, Lagoa, Lagos, Monchique, Portimão, Tavira e Vila do Bispo.			
Alto Alentejo	4	7	11 de março de 2015
Estão protocolados EC com: Castelo de Vide, Crato, Fronteira e Sousel.			
Alto Minho	2	3	24 de abril de 2015
Estão protocolados EC com: Caminha e Vila Nova de Cerveira.			
Alto Tâmega	6	11	25 de julho de 2014
Todos os Municípios assinaram protocolo EC: Boticas, Chaves, Montalegre, Ribeira de Pena, Valpaços e Vila Pouca de Aguiar.			
AML	5	38	26 de novembro de 2014 23 de dezembro de 2014 4 de fevereiro de 2015 30 de março de 2015
Estão protocolados EC com: Amadora, Cascais, Mafra, Oeiras e Sintra.			



CIM com Protocolos Assinados	Nº de Câmaras Municipais com Protocolos Assinados	Nº de Espaços do Cidadão Protocolados	Data de Assinatura de Protocolo
AMP	13	89	16 de outubro de 2014 14 de janeiro de 2015 5 e 6 de março de 2015 25 de março de 2015 23 de junho de 2015
Estão protocolados EC com: Espinho, Gondomar, Maia, Oliveira de Azeméis, Paredes, Porto, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Valongo, Vila do Conde, Vila Nova de Gaia e Vale de Cambra.			
Ave	6	28	5 de agosto de 2014 1 de setembro de 2014
Estão protocolados EC com: Fafe, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Vieira do Minho, Vila Nova de Famalicão e Vizela.			
Baixo Alentejo	1	3	24 de março de 2015
Estão protocolados EC com : Moura			
Beira Baixa	3	10	16 de janeiro de 2015
Estão protocolados EC com: Idanha-a-Nova, Oleiros e Proença-a-Nova.			
Beiras e Serra da Estrela	8	13	18 e 19 de novembro de 2014 18 de março de 2015
Estão protocolados EC com : Almeida, Belmonte, Figueira de Castelo Rodrigo, Fundão, Guarda, Manteigas, Mêda e Trancoso.			



CIM com Protocolos Assinados	Nº de Câmaras Municipais com Protocolos Assinados	Nº de Espaços do Cidadão Protocolados	Data de Assinatura de Protocolo
Cávado	5	18	25 de julho de 2014 30 de janeiro de 2015
Estão protocolados EC com Amares, Braga, Esposende, Terras de Bouro e Vila Verde.			
Douro	8	13	19 de novembro de 2014 11 de dezembro de 2014 5 de fevereiro de 2015
Estão protocolados EC com: Armamar, Freixo de Espada à Cinta, Mesão Frio, Sabrosa, São João da Pesqueira, Torre de Moncorvo, Tabuaço e Vila Nova de Foz Côa.			
Lezíria do Tejo	10	26	18 de dezembro de 2014
Estão protocolados EC com: Almeirim, Alpiarça, Azambuja, Benavente, Cartaxo, Coruche, Golegã, Rio Maior, Salvaterra de Magos e Santarém.			
Médio Tejo	12	36	16 de janeiro de 2015
Estão protocolados EC com: Abrantes, Alcanena, Entroncamento, Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Sertã, Tomar, Torres Novas, Vila de Rei e Vila Nova da Barquinha.			
Oeste	12	35	29 de abril de 2015
Todos os Municípios assinaram protocolo EC: Alcobaça, Alenquer, Arruda dos Vinhos, Bombarral, Cadaval, Caldas da Rainha, Lourinhã, Nazaré, Óbidos, Peniche, Sobral de Monte Agraço e Torres Vedras.			



CIM com Protocolos Assinados	Nº de Câmaras Municipais com Protocolos Assinados	Nº de Espaços do Cidadão Protocolados	Data de Assinatura de Protocolo
Região de Aveiro	11	43	19 de março de 2014
Todos os Municípios assinaram protocolo EC: Águeda, Albergaria-a-Velha, Anadia, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Ovar, Sever do Vouga e Vagos.			
Região de Coimbra	17	37	7 de outubro de 2014
Estão protocolados EC com: Arganil, Cantanhede, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mealhada, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Mortágua, Pampilhosa da Serra, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares.			
Região de Leiria	8	34	29 de abril de 2015
Estão protocolados EC com: Alvaiázere, Ansião, Batalha, Figueiró dos Vinhos, Leiria, Pedrógão Grande, Pombal e Porto de Mós.			
Tâmega e Sousa	10	31	5 de fevereiro 2015
Estão protocolados EC com: Amarante, Castelo de Paiva, Celorico de Basto, Cinfães, Felgueiras, Lousada, Marco de Canaveses, Paços de Ferreira, Penafiel e Resende.			
Terras de Trás-os-Montes	1	4	10 de fevereiro de 2015
Estão protocolados EC com: Mirandela			
Viseu Dão Lafões	14	34	29 de abril de 2015
Todos os Municípios assinaram protocolo EC: Aguiar da Beira, Carregal do Sal, Castro Daire, Mangualde, Nelas, Oliveira de Frades, Penalva do Castelo, Santa Comba Dão, São Pedro do Sul, Sátão, Tondela, Vila Nova de Paiva, Viseu e Vouzela.			



CIM com Protocolos Assinados	Nº de Câmaras Municipais com Protocolos Assinados	Nº de Espaços do Cidadão Protocolados	Data de Assinatura de Protocolo
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>537</b>	

Acresce que estão a ser preparados protocolos com o Ministério da Defesa Nacional e com o Ministério dos Negócios Estrangeiros, para instalar Espaços do Cidadão nos quartéis militares e na rede de consulados de Portugal.

O protocolo assinado com os CTT - Correios de Portugal - Sociedade Aberta, prevê a instalação de 300 Espaços do Cidadão nas lojas dos CTT: 200 em 2015 e 100 em 2016. Neste momento, existem 24 EC instalados na rede de lojas dos CTT e prevê-se a abertura de mais 100 EC até ao final de Julho na rede CTT.

O objetivo deste protocolo com os CTT é aproveitar a oferta de serviços públicos *online* da Administração Pública para, através da rede de Lojas dos CTT, prestar serviços de proximidade aos cidadãos. As bases da concessão do serviço postal universal permitem à respetiva concessionária (CTT) a prestação de serviços de interesse público ou de interesse geral e é esse também o caso dos serviços prestados nos Espaços do Cidadão. A renovação do Protocolo, por acordo entre as partes, estará vinculada à manutenção da concessão do serviço postal universal pelos CTT.

A assinatura do protocolo com os CTT, Correios de Portugal, a 20 de janeiro de 2015 enquadrar-se o n.º 2 do Art.º 5.º do Decreto-lei n.º 74/2014 de 13 de maio, na medida em que a Base VII das Bases da concessão do serviço postal universal, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 448/99 de 4 de novembro, na versão alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, permite à concessionária do serviço postal universal - os CTT - a prestação de serviços de interesse público ou de interesse geral mediante condições a acordar com o Estado.

Dos 170 Espaços do Cidadão hoje funcionamento, 88 Espaços do Cidadão tiveram como origem os anteriores Balcões Multisserviços (BMS): 55 instalados em municípios e 33 em Lojas do Cidadão. Existem 4 BMS em funcionamento - em Penamacor, Moura, Vimioso e Palmela - que não foram ainda transformados em Espaços do Cidadão.

Existem diferenças substanciais entre os BMS e os Espaços do Cidadão. Nos Espaços do Cidadão é possível tratar de um leque 163 assuntos variados, de mais de 15 serviços públicos, ou seja, mais do dobro dos serviços que estavam disponíveis nos BMS. A lista de assuntos e serviços disponíveis está a ser progressivamente alargada. Os EC funcionam com uma nova plataforma de software em open-source que permite ao Estado poupar milhares de euros em licenças





anuais. A Rede de EC conta ainda com sistemas de apoio de backoffice aos mediadores de atendimento digital (novo modelo de atendimento com enquadramento jurídico no Decreto-Lei n.º 74/2014 de 13 de maio), assim como de sistemas de formação inicial e contínua desses mediadores, em regime presencial e com recurso a uma plataforma de e-learning.

Os Espaços do Cidadão são uma natural evolução dos BMS, tal como estes se apoiaram na experiência anterior dos Postos de Atendimento ao Cidadão (PAC). Os EC distinguem-se dos BMS, essencialmente, nos seguintes aspetos:

1) O alargamento exponencial dos serviços prestados, face à evolução enorme no grau de digitalização dos serviços públicos hoje existente, permitindo um salto qualitativo, e a generalização da experiência do ponto tendencialmente único de contacto entre os cidadãos e a Administração Pública (de que a Loja do Cidadão é paradigma);

2) A consagração da parceria - nomeadamente com as autarquias, mas também com associações ou entidades que prestam serviços de interesse público - como forma corrente de atuação da Administração, que lhe é possibilitada pelo desenvolvimento assinalável dos serviços públicos digitais (parcerias em que está presente uma lógica de gestão autónoma, flexível e local de cada um dos Espaços do Cidadão inseridos numa Rede de gestão nacional, com backoffice e callcenter próprio);

3) Uma cobertura territorial mais ampla, levando os serviços públicos, através do atendimento digital assistido e de forma complementar à rede tradicional, mais próximo das pessoas e oferecendo serviços públicos aos cidadãos em territórios onde antes eles não existiam. Além disso, tendo em conta a necessidade de assegurar a coesão territorial, são seguidos critérios de diferenciação positiva dos territórios com menor densidade populacional e menor cobertura de serviços públicos na constituição desta rede de EC;

4) A aposta decisiva na info-inclusão de larga percentagem da população para quem os serviços públicos digitais serão sempre algo de estranho (para este fim, por exemplo, nos Espaços de Cidadão os postos de atendimento terão monitores duplos: um virado para o cidadão e outro para o funcionário que o atende).

No início de 2015 existiam em Portugal 35 Lojas do Cidadão e 133 Espaços do Cidadão. No final de 2015, o Governo prevê que estejam em funcionamento mais de 800 Espaços do Cidadão e 80 Lojas do Cidadão.



28. “Existe alguma vantagem patrimonial para as entidades que celebram protocolos tendentes à instalação de Espaços do Cidadão? Se sim, como é calculada?”

29. “Existe alguma diferença entre os valores cobrados nos Espaços do Cidadão relativamente aos cobrados nos canais presencial e online?”

P30. “Qual o número de atendimentos que se regista em cada Espaço do Cidadão?”

31. “Quais são as entidades e serviços presentes nos Espaços do Cidadão?”

O Decreto-Lei n.º 74/2014 de 13 de maio, estabelece que as taxas devidas pelos serviços, no caso em que existam, deverão ser diferenciadas em função do tipo de atendimento: presencial, digital assistido ou puramente digital. O tratamento diferenciado em função do modo de prestação dos serviços públicos significa que:

- 1) Os montantes cobrados pelos serviços e organismos da Administração Pública pela prestação de serviços públicos devem ser diferenciados em função do modo utilizado para o efeito, mediante a aplicação de reduções à prestação online de serviços públicos em relação ao valor base cobrado no atendimento presencial;
- 2) Os montantes cobrados pelo atendimento digital assistido correspondem ao valor devido pela prestação online de serviços públicos ou a um valor intermédio entre aqueles referidos no número anterior;
- 3) A cobrança da eventual diferença entre os valores devidos pelo atendimento digital assistido e pela prestação *online* de serviços públicos é feita de forma autónoma;
- 4) Na determinação dos montantes devidos pelo atendimento digital assistido é garantido um tratamento idêntico em todo o território nacional. Os protocolos entre a Administração Central e as entidades parceiras, para instalação e funcionamento dos Espaços do Cidadão, preveem o modo de aplicação do princípio de equivalência das taxas e repartição dos montantes com essas entidades.

Nos termos dos números anteriores, constituem receita da Rede de Espaços do Cidadão as diferenças dos montantes que resultam da prestação diferencial dos serviços, sendo esta repartida em 65% para as entidades parceiras que acolhem e gerem os Espaços do Cidadão e 35% para a AMA, que gere a Rede dos Espaços do Cidadão nacional.

Desde o início do projeto-piloto dos Espaços do Cidadão, em março de 2014, e até ao final do primeiro trimestre de 2015, foram registados mais de 400.000 mil atendimentos a cidadãos. Naturalmente, a procura pelos serviços disponíveis nos Espaços do Cidadão varia em função do território, mas, em média, cada Espaço do Cidadão registou 2395 atendimentos.



No ano de 2014, a AMA formou 570 mediadores de atendimento digital pela AMA. Em 2015 já foram formados mais 300 mediadores de atendimento digital, sendo que 165 são funcionários dos CTT e 135 funcionárias das Câmaras Municipais. Prevê-se que, no final de 2015, estejam formados no total 2000 mediadores de atendimento digital para a Rede de Espaços do Cidadão. Nos Espaços do Cidadão em funcionamento estão disponíveis 163 serviços de um total de 15 entidades, estando previsto para os próximos meses o alargamento do leque de serviços disponíveis para 194 (mais 31 serviços) de 23 entidades (mais 8).

### Serviços Disponíveis nos Espaços do Cidadão

ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR
DGAJ	Pedido de Registo Criminal para Cidadãos Nacionais
ACT	Registo contrato trabalho - Registo de contrato de trabalhadores estrangeiros
ACT	Queixas e denúncias - Queixas e denúncias (com encaminhamento das mesmas para o serviço desconcentrado mais próximo)
ACT	Aquisição Livros - Aquisição de livros e publicações à ACT
ACT	Esclarecimento de dúvidas - Disponibilização e submissão de formulário destinado ao esclarecimento de dúvidas;
ACT	Simulador - Cálculo do valor a receber no final do contrato de trabalho
ACT	Formulários - Formulários e minutas
ADSE	Navegação Assistida ADSE Direta - Dados pessoais do beneficiário
ADSE	Navegação Assistida ADSE Direta - Cuidados de Saúde com limites no regime livre
ADSE	Navegação Assistida ADSE Direta - Declaração para efeitos IRS
ADSE	Navegação Assistida ADSE Direta - Documento único de cobrança
ADSE	Navegação Assistida ADSE Direta - O meu acesso a prestadores convencionados
ADSE	Navegação Assistida ADSE Direta - Conta corrente do regime livre
ADSE	Serviços Atendimento - Pedido/Renovação de CESD
ADSE	Serviços Atendimento - Pedido 2ª via de cartão de beneficiário (com ou sem alteração de dados)
ADSE	Serviços Atendimento - Emissão de declaração de IRS



ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR
ADSE	Serviços Atendimento - Emissão de declaração para efeitos de complementaridade
ADSE	Serviços Atendimento - Consultas de conta corrente
ADSE	Serviços Atendimento - Alteração de Nome/Nib/Morada
ADSE	Serviços Atendimento - Entrega de documentos de despesa
DGLAB	Certidões - Paroquiais
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Averbamento
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Certidão
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Registo de obra
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Registo de nome literário / Artístico
IHRU	Porta 65 - Submissão Candidaturas
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Despesas de saúde reembolsos
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Consulta médica no hospital
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Dádiva de sangue
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Cartão Nacional de dador de sangue
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Direitos e deveres do utente
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Pesquisa prestadores (Farmácias, Hospitais, entidades SNS,...)
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Registo informação clínica de utente para partilha com SNS
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Lista de espera para cirurgia - eSIGIC
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Transferência de centro de saúde
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Inscrição no centro de saúde
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Cartão de utente do serviço nacional de saúde



ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Cartão de utente do serviço nacional de saúde para cidadão estrangeiro
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Saúde oral
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Cheques dentista - pesquisa de médicos aderentes
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Reclamação / elogio ou sugestão
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Marcação de consulta
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Listar consultas
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Cancelar consultas
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Medicação crónica - prescrição
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Medicação crónica - consulta de estado da prescrição
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Medicação crónica - listar autorizações
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras - Pedido
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras - Reclamação
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras - Histórico
Serviços Partilhados Ministério da Saúde	Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras - alteração/cancelamento
DGC	Recepção de reclamações
DGC	Pedidos de informação
DGC	Encaminhamento para a rede de apoio ao consumidor endividado
SEF	Marcação <i>online</i> - Marcação de renovação da autorização de residência



ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR
SEF	Marcação <i>online</i> - Marcação de renovação do Cartão de Residência (para cidadãos da União Europeia e seus familiares);
SEF	Marcação <i>online</i> - Marcação da prorrogação da permanência (para cidadãos titulares de visto de trânsito, curta duração ou estada temporária)
SEF	Marcação <i>online</i> - SAPA Sistema automático de pré-agendamento de atendimento dos cidadãos que pretendam entrar, permanecer, sair ou que estejam em situação que implique afastamento do território nacional
SEF	Marcação <i>online</i> - Outros Serviços por Agendamento que estão a ser desenvolvidos pelo SEF
CGA	Entrega de requerimento de pensão de sobrevivência
CGA	Pedido de reembolso de pensão de despesas de funeral
CGA	Pedido de subsídio de morte
CGA	Entrega de requerimento de subsídio de funeral
CGA	Entrega de requerimento de subsídio por assistência de terceira pessoa e de subsídio mensal vitalício
CGA	Entrega de requerimento de aposentação de ex-subscritor
CGA	Entrega de requerimento de contagem de tempo de ex-subscritor
CGA	Pedido de alteração de dados pessoais
CGA	Entrega de requerimento para pagamento de quotas de subscritores na situação de licença sem vencimentos e situações equiparadas
IMT	Carta de Condução - Alteração de Morada
IMT	Carta de Condução - Revalidação
IMT	Carta de Condução - 2º Via (duplicado)
IMT	Carta de Condução - Substituição
IMT	Carta de Condução - Averbamento do Grupo 2 (restrição 997)
ISS	Segurança Social Direta
ISS	Informação Genérica
ISS	Atendimento por marcação
IEFP	Candidatos - (Re)Inscrição para Emprego - Netemprego
IEFP	Candidatos - Apresentação a ofertas de emprego - Netemprego
IEFP	Candidatos - Gestão da Inscrição para Emprego- Netemprego
IEFP	Candidatos - Registo de CV- Netemprego
IEFP	Candidaturas eletrónicas- Anexar documentos à entidade - Netemprego



ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR
IEFP	Candidaturas eletrónicas-Consulta e Gestão de processos - Netemprego
IEFP	Candidaturas eletrónicas-Download de documentos - Netemprego
IEFP	Candidaturas eletrónicas-Submissão de candidaturas - Netemprego
IEFP	Entidades - Alteração de dados de entidade - Netemprego
IEFP	Entidades - Gestão de oferta de emprego - Netemprego
IEFP	Entidades - Registo de entidade e obtenção de login - Netemprego
IEFP	Entidades - Registo de oferta de emprego - Netemprego
AMA - Portal do Cidadão	Pedido de Alteração de morada
AMA - Portal do Cidadão	Confirmação de alteração de morada do CC
AMA - Chave Móvel Digital	Registo, alteração PIN, cancelamento e desbloqueio
Instituto dos Registos e Notariado	Cartão do Cidadão - Alteração de morada do cartão de cidadão
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Civil - Processo e registo de casamento
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Civil - Certidão permanente disponibilizada pelo prazo de 3 meses
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Civil - Certidão permanente disponibilizada pelo prazo de 6 meses
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Civil - Processo e registo de casamento não urgente celebrado, a pedido das partes, fora da conservatória ou nesta, mas fora do horário de funcionamento dos serviços ou em sábado, domingo ou dia feriado com transporte assegurado pelos interessados ou com acordo estabelecido com os interessados relativamente às despesas de transporte
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel Veículos/ Reboques/ semirreboques/ Máquinas Industriais - Compra e Venda
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos/ Reboques/ semirreboques/ Máquinas Industriais - Compra e Venda c/ Coima
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos/ Reboques/ semirreboques/ Máquinas Industriais - Compra e Venda + RESERVA



ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos/ Reboques/ semirreboques/ Máquinas Industriais - Compra e Venda + RESERVA c/ Coima
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos/ Reboques/ semirreboques/ Máquinas Industriais - Extinção da reserva
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos/ Reboques/ semirreboques/ Máquinas Industriais - Cancelamento de Hipoteca
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos/ Reboques/ semirreboques/ Máquinas Industriais - 2ª Via
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos/ Reboques/ Semirreboques/ Máquinas Industriais - Alteração de Nome/denominação
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos/ Reboques/ Semirreboques/ Máquinas Industriais - Alteração de Nome/denominação c/ Coima
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos/ Reboques/ Semirreboques/ Máquinas Industriais - Alteração Mudança Residência/Sede
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos/ Reboques/ Semirreboques/ Máquinas Industriais - Alteração Mudança Residência/Sede c / Coima
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos/ Reboques/ Semirreboques/ Máquinas Industriais - Registo Inicial (O Registo Inicial não está disponível para os REBOQUES/SEMIREBOQUES e MÁQUINAS INDUSTRIAS)
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos/ Reboques/ Semirreboques/ Máquinas Industriais - Registo Inicial (O Registo Inicial não está disponível para os REBOQUES/SEMIREBOQUES e MÁQUINAS INDUSTRIAS) c/ Coima
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos/ Reboques/ Semirreboques/ Máquinas Industriais - Certidão Permanente do Registo Automóvel dos registos em vigor
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos Cilindrada $\leq 50$ cm <sup>3</sup> - Compra e Venda
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos Cilindrada $\leq 50$ cm <sup>3</sup> - Compra e Venda c/ Coima
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos Cilindrada $\leq 50$ cm <sup>3</sup> - Compra e Venda + RESERVA
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos Cilindrada $\leq 50$ cm <sup>3</sup> - Compra e Venda + RESERVA c/ Coima





ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos Cilindrada $\leq 50 \text{ cm}^3$ - Extinção da reserva
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos Cilindrada $\leq 50 \text{ cm}^3$ - Cancelamento de Hipoteca
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos Cilindrada $\leq 50 \text{ cm}^3$ - 2ª Via do Certificado de Matrícula
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos Cilindrada $\leq 50 \text{ cm}^3$ - Alteração de Nome/Denominação
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos Cilindrada $\leq 50 \text{ cm}^3$ - Alteração de Nome/Denominação c/ Coima
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos Cilindrada $\leq 50 \text{ cm}^3$ - Alteração de Mudança de Residência/Sede
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos Cilindrada $\leq 50 \text{ cm}^3$ - Alteração de Mudança de Residência/Sede c/ Coima
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Automóvel - Veículos Cilindrada $\leq 50 \text{ cm}^3$ - Certidão Permanente do Registo Automóvel dos registos em vigor
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Certidões Permanentes de registo predial - subscrição
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Certidões Permanentes de registo predial - renovação
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Consulta de certidões permanentes de registo predial
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Informação predial simplificada - subscrição
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Informação predial simplificada - renovação
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Consulta de informação predial simplificada
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Renovação do prazo de validade de código de acesso à consulta de documentos particulares autenticados
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Consulta de documentos particulares autenticados



ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Anúncio para a manifestação do direito legal de preferência, sempre requerido no site <a href="http://www.casapronta.mj.pt">www.casapronta.mj.pt</a>
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Consulta de estado do anúncio para a manifestação do direito legal de preferência
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Certidão permanente de registo de procuração - subscrição - 1 ano de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Certidão permanente de registo de procuração - subscrição - 3 ano de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Certidão permanente de registo de procuração - subscrição - 5 ano de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Certidão permanente de registo de procuração - renovação - 1 ano de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Certidão permanente de registo de procuração - renovação - 3 anos de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Certidão permanente de registo de procuração - renovação - 5 anos de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Predial - Consulta de certidão permanente de registo de procuração
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Constituição de Empresa On-Line pacto pré-aprovado
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Constituição de Empresa On-Line pacto elaborado pelos interessados
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Pedido de certidão permanente de registo Comercial - 1 ano de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Pedido de certidão permanente de registo Comercial - 2 anos de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Pedido de certidão permanente de registo Comercial - 3 anos de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Pedido de certidão permanente de registo Comercial - 4 anos de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Consulta de certidão permanente de registo Comercial



ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Pedido de certidões de registo e documentos - 1 ano de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Pedido de certidões de registo e documentos - 2 anos de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Pedido de certidões de registo e documentos - 3 anos de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Pedido de certidões de registo e documentos - 4 anos de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Consulta de certidões de registo e documentos
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Pedido de certidões de último pacto/estatutos atualizados - 1 ano de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Pedido de certidões de último pacto/estatutos atualizados - 2 anos de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Pedido de certidões de último pacto/estatutos atualizados - 3 anos de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Pedido de certidões de último pacto/estatutos atualizados - 4 anos de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Consulta de certidões de último pacto/estatutos atualizados
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Pedido de certidão de contas anuais - 1 ano de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Pedido de certidão de contas anuais - 2 anos de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - - Pedido de certidão de contas anuais - 3 anos de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - - Pedido de certidão de contas anuais - 4 anos de validade
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Consulta de certidão de contas anuais
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Pedido de cartões de empresa e de pessoa colectiva



ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR
Instituto dos Registos e Notariado	Registo Comercial - Consulta de certidões de empresa e de pessoa colectiva
Serviços a disponibilizar na próxima fase:	
Autoridade Tributária e Aduaneira	Pedir senha de acesso
Autoridade Tributária e Aduaneira	Obter Cadernetas Prediais
Autoridade Tributária e Aduaneira	Obter comprovativo de entrega de declarações de IRS
Autoridade Tributária e Aduaneira	Obter certidão de liquidação de IRS
Autoridade Tributária e Aduaneira	Obter certidão de dívida e não dívida
Autoridade Tributária e Aduaneira	Obter documento para pagamento do Imposto Único de Circulação (IUC)
Autoridade Tributária e Aduaneira	Obter documento para pagamento do Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI)
Autoridade Tributária e Aduaneira	Obter documento para pagamento de Dívidas Fiscais
Autoridade Tributária e Aduaneira	Obter documento para pagamento de Coimas
Autoridade Tributária e Aduaneira	e-fatura
Autoridade Tributária e Aduaneira	Obter certidão de residência fiscal



ENTIDADE	SERVIÇOS A REALIZAR
Autoridade Tributária e Aduaneira	Obter documento para pagamento de atos isolados do IVA (Guia P2)
Autoridade Tributária e Aduaneira	Obter recibos verdes electrónicos (faturas-recibo)
Autoridade Tributária e Aduaneira	Comunicar deficiência fiscalmente relevante
Autoridade Tributária e Aduaneira	Solicitar isenções de IMI
Autoridade Tributária e Aduaneira	Solicitar Pagamento em prestações
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Pedido de Averbamento
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Pedido de Certidão
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Registo de Obra
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Registo de Nome Literário / Artístico
casa da música	Bilheteira Interna - Venda de Bilhetes
TICKETLINE	Venda de Bilhetes do Teatro S. Carlos
TICKETLINE	Venda de Bilhetes do CCB
ETNAGA	Venda de Bilhetes do Teatro D. Maria II
ETNAGA	Venda de Bilhetes do Teatro S. João
EP - Estradas de Portugal, S.A. (EP)	Submissão de processos de licenciamento da EP pelo proprietário
EP - Estradas de Portugal, S.A. (EP)	Consulta de processos de licenciamento da EP pelo proprietário
EP - Estradas de Portugal, S.A. (EP)	Pagamento de portagens nas AE ex-SCUT
EP - Estradas de Portugal, S.A. (EP)	Consulta do saldo das taxas de portagem cujo pagamento não foi efetuado
CP - Comboios de Portugal	Venda de bilhetes
DGAE	Acesso ao Cartão Único de feirante



32. “Quais foram os 5 serviços de entidades públicas mais procurados nas Lojas do Cidadão no ano de 2014?”

33. “Quais foram os 5 serviços de entidades públicas mais procurados nos Espaços do Cidadão no ano de 2014?”

Nas Lojas do Cidadão abertas ao público estes são os cinco dos serviços mais procurados: Pedido de Cartão do Cidadão, Pedidos de prestações sociais da Segurança Social (como abono de família ou subsídio de desemprego); Pagamento do Imposto Único de Circulação; Entrega de documentos de despesa da ADSE e Revalidação da carta de condução. Nos Espaços do Cidadão, os serviços mais requisitados pela população são os seguintes: Entrega de documentos de despesa da ADSE; Pedido de Registo Criminal para cidadãos nacionais; Revalidação da Carta de Condução; Pedido de alteração de morada do Cartão de Cidadão; Pedido do Cartão Europeu de Seguro de Doença.

34. “Qual é a avaliação feita relativamente à Loja Móvel do Cidadão, implementada em modo piloto no concelho de Palmela?”

35. “Pretende o Governo implementar alguma Carrinha do Cidadão? Se sim, quantas e onde?”

A avaliação é muito positiva. A experiência serviu de piloto ao projeto Carrinhas do Cidadão, agora em marcha, destinado especificamente aos territórios de baixa densidade. Com a experiência obtida em Palmela foi possível definir os requisitos técnicos para a transformação das carrinhas que vão proporcionar o atendimento mediado para que o projeto, agora em curso, seja mais eficaz e com qualidade.

Foram definidas como CIM piloto do Programa Aproximar as Comunidades Intermunicipais do alto Tâmega, Viseu Dão-Lafões, Região de Leiria e Oeste. Estas quatro CIM serão as primeiras em que a reorganização dos serviços públicos de atendimento no território se fará sentir, para depois ser alargado a todo o território. Assim, serão estas as primeiras CIM a ter Carrinhas do Cidadão. Para a CIM Viseu-Dão-Lafões foi já contratualizada, no dia 9 de junho, a aquisição de 4 Carrinhas do Cidadão. O Governo está disponível para contratualizar Carrinhas do Cidadão com as entidades parceiras que manifestem interesse em fazê-lo.



Com os melhores cumprimentos

Bel' O Chefe do Gabinete

(Gonçalo Pistacchini Moita)