



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

GABINETE DA MINISTRA DA
MODERNIZAÇÃO DO ESTADO
E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Exma. Senhora

Chefe do Gabinete de S. Exa. o Secretário de Estado
dos Assuntos Parlamentares

Dr^a. Catarina Gamboa

Ofício n.º 108/2020/MMEAP

04/05/2020

Assunto: Requerimento n.º 95/XIV/1.^a

Exmos. Senhores,

Em resposta ao Requerimento identificado em epígrafe apresentado pelo GPPSD, com o objetivo de conhecer os protocolos celebrados pela Agência para a Modernização Administrativa, IP para a instalação de lojas do cidadão, cumpre informar em complemento ao ofício de 17 de fevereiro de 2020, que:

1. Se disponibiliza, em anexo, os protocolos/acordos de colaboração celebrados com os seguintes municípios:

Lojas de Cidadão
LC - Abrantes
LC - Aguiar da Beira
LC - Alcobaça
LC - Alenquer
LC - Alvaiázere
LC - Ansião
LC - Batalha
LC - Bombarral
LC - Boticas



REPÚBLICA PORTUGUESA

GABINETE DA MINISTRA DA
MODERNIZAÇÃO DO ESTADO
E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

LC - Cadaval
LC - Carregal do Sal
LC - Castelo de Paiva
LC - Chaves
LC - Guimarães
LC - Leiria
LC - Lourinhã
LC - Mação
LC - Mêda
LC - Montalegre
LC - Nelas
LC - Óbidos
LC - Oliveira de Frades
LC - Pedrogão Grande
LC - Penalva do Castelo
LC - Pombal
LC - Ribeira de Pena
LC - Sátão
LC – Valpaços
LC – Torres Vedras

2. No que respeita aos municípios identificados na lista abaixo, apesar da manifestação de vontade evidenciada na instalação de loja do cidadão fomos informados do desinteresse em continuar com o processo, razão pela qual não existe protocolo celebrado:

Lojas de Cidadão
LC - Caldas da Rainha
LC - Castro Daire
LC - Marco de Canavezes



REPÚBLICA PORTUGUESA

GABINETE DA MINISTRA DA
MODERNIZAÇÃO DO ESTADO
E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

LC - Mondim de Basto
LC - Sousel
LC - Vendas Novas
LC - Vila Nova de Paiva
LC - Vouzela

3. Os municípios identificados na lista abaixo já iniciaram contactos com a AMA e o procedimento para a instalação de lojas do cidadão encontra-se em fase de estudo ou planeamento das instalações, razão pela qual não existe, de momento, ainda protocolo celebrado:

Lojas de Cidadão
LC - Fafe
LC - Mortágua
LC - Penacova
LC - Santiago do Cacém
LC - São João da Pesqueira
LC - Seixal
LC - Sintra (Algueirão/ Mem Martins)
LC - Sintra (Queluz)
LC - Sobral de Monte Agraço
LC - Tondela
LC - Torres Novas
LC - Vila Nova de Famalicão
LC - Vila Pouca de Aguiar
LC - Vila Real
LC - Vila Velha de Ródão



REPÚBLICA
PORTUGUESA

GABINETE DA MINISTRA DA
MODERNIZAÇÃO DO ESTADO
E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

4. No que respeita à loja do cidadão de Lisboa (Saldanha), muito embora o espaço já esteja aberto ao público desde 2 de setembro de 2019, o protocolo encontra-se em fase final de circulação pelas entidades.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete,

(Ana Resende)

ADENDA AO PROTOCOLO DE COLABORAÇÃO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO DA LOJA DE CIDADÃO DE LEIRIA

ENTRE:

A AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, I.P., pessoa coletiva n.º 508 184 509, com sede na Rua de Santa Marta, n.º 55, 3.º, 1150-294 Lisboa, neste ato representada por Paulo Manuel Múrias Bessone Mauritti na qualidade de Vogal do Conselho Diretivo, no uso de delegação de competências, com poderes para o ato, adiante designada por «**AMA**»;

O MUNICÍPIO DE LEIRIA, pessoa coletiva de direito público n.º 505 181 266 com sede no Largo da República, 2414-006 Leiria, neste ato representado por Gonçalo Nuno Bértolo Gordalina Lopes, na qualidade de Presidente da Câmara Municipal de Leiria, adiante designado por «**MUNICÍPIO**»;

O INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P., pessoa coletiva n.º 508 184 258, com sede na Av. D. João II, Lote 1.08.01, Edifício H, Parque das Nações, 1990-097 Lisboa, neste ato representado por Filomena Sofia Gaspar Rosa, na qualidade de Presidente do Conselho Diretivo, adiante designado por «**IRN**»;

A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, pessoa coletiva n.º 600 084 779, sita na Rua da Prata, n.º 10, 1149-027 Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de Diretora-Geral, de ora em diante designada por «**AT**»;

E

O INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., pessoa coletiva n.º 505 305 500, com sede na Avenida 5 de Outubro, n.º 175, 1069-451 Lisboa, neste ato representado por Rui Fiolhais, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, de ora em diante designado por «**ISS**»;

O IRN, a AT e o ISS conjuntamente designados por «**Entidades**».

Considerando que:

- A. Aos dezoito dias do mês de julho de 2017, foi celebrado entre a AMA, o MUNICÍPIO, o IRN, a AT e o ISS o Protocolo que tem por objeto a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja de Cidadão de Leiria;
- B. Na data de celebração do referido Protocolo não se encontravam apuradas as áreas de uso privativo de cada Entidade e, por conseguinte, ainda não estava concluída a planta desta Loja de Cidadão;
- C. A planta da Loja de Cidadão de Leiria encontra-se concluída, pelo que se torna necessário integrá-la no Anexo I do Protocolo e atualizar as contrapartidas pecuniárias mensais a pagar por cada uma das Entidades ao Município, constantes do Anexo II;
- D. As Entidades concordaram com o princípio de partilha das despesas de funcionamento da Loja de Cidadão de Leiria, em função da área de uso privativo ocupada;

É celebrada a presente Adenda ao Protocolo para a instalação e gestão da Loja de Cidadão de Leiria, celebrado a 18 de julho de 2017, que se rege pelas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA 1.ª

Objeto

1. A presente Adenda tem por objeto a atualização da contrapartida pecuniária mensal a pagar pelas Entidades, no âmbito do Protocolo para a instalação e gestão da Loja de Cidadão de Leiria, celebrado em 18 de julho de 2017, de acordo com o princípio de partilha das despesas de funcionamento da referida Loja em função da área de uso privativo ocupada por cada.
2. Para efeitos do previsto no número anterior, as Partes acordam em alterar os Anexos I e II ao referido Protocolo, que passam a ter a seguinte redação:

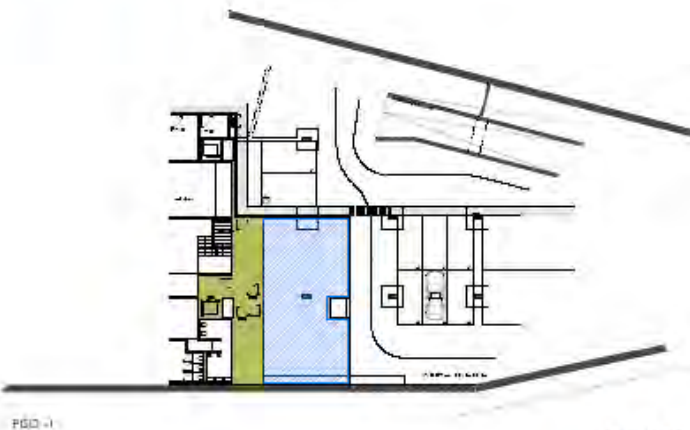
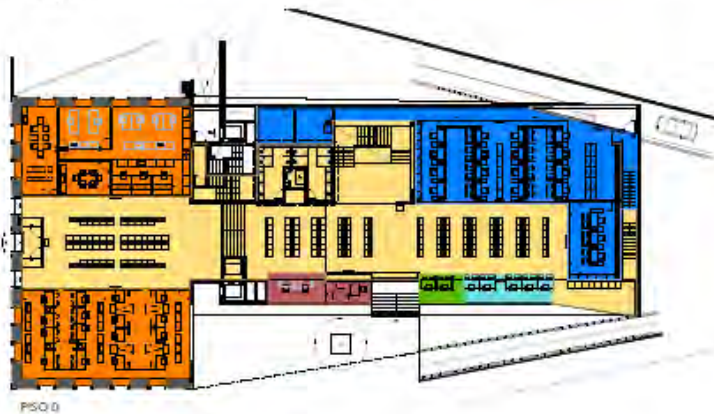
«ANEXO I

Ficha de Identificação do Prédio

Morada: Edifício Paço do Bispo sito no Largo das Forças Armadas, n.º 211, 2400-143 Leiria

Proprietário do Imóvel: Município de Leiria

Planta da Loja de Cidadão de Leiria:



LOJA DE CIDADÃO LEIRIA

AT	533 m ²
AT - arquivo	194 m ²
SMAS	59 m ²
IRN	263 m ²
SS	10 m ²
PRIVADOS	22 m ²
UG / EC	22 m ²
C. Center AMA	49 m ²
ÁREAS COMUNS	655 m ²
ÁREAS TÉCNICAS	91 m ²

ANEXO II
Entidades a integrar a Loja de Cidadão de Leiria

Área total de uso privativo da Loja de Cidadão de Leiria	1152,00 m²
---	------------------------------

<i>Entidade</i>	<i>Área privativa (m2)</i>	<i>N.º indicativo de recursos humanos</i>	<i>N.º de postos de front office</i>	<i>Designação do(s) balcão(ões) de atendimento</i>	<i>Valor dos encargos referidos no n.º 1 da Cláusula 17.ª (*) (€)</i> <i>[Despesas]</i>	<i>Valor dos encargos referidos no n.º 2 da Cláusula 17.ª (€)</i> <i>[Filas Espera]</i>	<i>Valor dos encargos referidos na alínea b) do n.º 3 da Cláusula 17.ª (€)</i> <i>[Utiliz. espaço]</i>	<i>Valor total dos encargos (*) (€)</i>
AT	533,00	57	19	Finanças	3.224,68 €	55,67 €	6.396,00 €	9.676,35 €
AT - Arquivo	194,00	0	0	Finanças	1.173,71 €	0,00 €	1.164,00 €	2.337,71 €
IRN	263,00	25	19	Registo - IRN	1.591,16 €	55,67 €	3.156,00 €	4.802,83 €
ISS	10,00	2	2	Segurança Social	60,50 €	5,86 €	120,00 €	186,36 €
CM (SMAS)	59,00	8	7	SMAS	356,95 €	20,51 €	708,00 €	1.085,46 €
CM (Espaço Cidadão)	22,00	3	2	Espaço Cidadão	133,10 €	5,86 €	264,00 €	402,96 €
CM (Reserva)	22,00	5	5	Reserva	133,10 €	14,65 €	264,00 €	411,75 €
Contact Center AMA	49,00	10	10	Contact Center	296,45 €	29,30 €	588,00 €	913,75 €
TOTAL	1152,00	26	24		6.969,65 €	187,52 €	12.660,00 €	19.817,17 €

(*) Inclui utilização de espaço, disponibilização do sistema de filas de espera e os seguintes serviços comuns:

1. *Energia e água;*
2. *Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;*
3. *Segurança e Vigilância;*
4. *Sistema de alarmes e ligação à respetiva central, bem como a sua manutenção;*
5. *Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento, incluindo extintores;*
6. *Certificação Energética;*
7. *Manutenção geral dos equipamentos e instalações;*
8. *Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício.»*

CLÁUSULA 2.ª

Produção de efeitos

A presente Adenda produz efeitos reportados ao dia 16 de dezembro de 2019.

CLÁUSULA 3.ª

Âmbito das alterações

Em tudo o mais mantêm-se o Protocolo para a instalação e gestão da Loja de Cidadão de Leiria, celebrado em 18 de julho de 2017.

Por todos os outorgantes foi declarado que aceitam a presente Adenda com todas as suas cláusulas, condições e obrigações, de que tomaram inteiro conhecimento e a cujo cumprimento se obrigam.

Feito em Lisboa, aos 30 dias do mês de dezembro de 2019, em formato eletrónico.

Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.

Pelo Município de Leiria

Pela Autoridade Tributária e Aduaneira

Pelo Instituto dos Registos e do Notariado,
I.P.

Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

PROTOCOLO DE COLABORAÇÃO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO DA LOJA DE CIDADÃO DE ABRANTES

ENTRE:

A AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., pessoa coletiva nº 508 184 509, com sede na Rua Abranches Ferrão, nº 10, 3º G, 1600-001, em Lisboa, neste ato representada por Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada por **“AMA”**;

O MUNICÍPIO DE ABRANTES, pessoa coletiva de direito público nº 502 661 038, com sede na Praça Raimundo Soares, 2200-366 em Abrantes, neste ato representado pela Presidente da Câmara Municipal, Maria do Céu de Oliveira Antunes Albuquerque, adiante designado por **“MUNICÍPIO”**;

A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, pessoa coletiva de direito público nº 600 084 779, com sede na Rua da Prata, nº 10, 2º, 1999-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral, de ora em diante designada por **“AT”**;

E

O INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., pessoa coletiva de direito público nº 505 305 500, com sede na Rua Rosa Araújo, 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Rui Fiolhais, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, de ora em diante designado por **“ISS”**;

A AT e o ISS conjuntamente designados por **“Entidades”**

Considerando que:

- A. O Governo prossegue o objetivo do alargamento da rede de Lojas de Cidadão com o propósito de oferecer aos cidadãos uma maior oferta de serviços públicos;
- B. Para alcançar tal fim, é necessário racionalizar geográfica e financeiramente o modelo de distribuição de serviços públicos, sem perda de proximidade para o cidadão e com economias em termos de custos de instalação e exploração;
- C. O reconhecimento de que as Lojas de Cidadão se integram numa ótica de partilha de recursos, destinada à prestação de diversos tipos de serviços 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 **Município**;
- D. Nesse âmbito, e mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, importa aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas de Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos, os Municípios.
- E. O **Município** pretende a instalação de uma Loja de Cidadão na circunscrição do território que, no âmbito das suas atribuições e competências, administra;
- F. O projeto Loja de Cidadão de Abrantes potenciará o desenvolvimento do **Município** através dos benefícios que pode trazer aos Municípios em termos de desburocratização e poupança de tempo útil;
- G. O modelo reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação atual, assenta numa lógica que passa por atribuir à **AMA** o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas de Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas de Cidadão pelos Municípios;
- H. A Resolução do Conselho de Ministros n.º 1/2017, de 2 de janeiro, clarificou as condições de instalação de novas Lojas de Cidadão no período de execução do Programa Portugal 2020, promovendo uma política de descentralização cabendo agora aos municípios a iniciativa pela sua instalação;
- I. Constitui competência das câmaras municipais, 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 no apoio a projetos de interesse municipal, em parceria com a Administração Central.

Assim, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação atual, é de boa-fé e reciprocamente acordado e celebrado o presente Protocolo, do qual os Considerandos *supra* fazem parte integrante e que se rege pelas seguintes cláusulas:

CAPÍTULO I

LOJA E SUA INSTALAÇÃO

CLÁUSULA 1.ª

(Objeto)

O presente Protocolo tem por objeto a definição dos termos e as condições da instalação e da gestão da Loja de Cidadão de Abrantes, adiante designada por “Loja”.

CLÁUSULA 2.ª

(Local)

A Loja é instalada no prédio identificado e descrito no Anexo I ao presente Protocolo e que dele faz parte integrante.

CLÁUSULA 3.ª

(Obras de instalação)

1. A realização das obras necessárias para a instalação da Loja é assegurada pelo **Município**, competindo-lhe nomeadamente:
 - a) Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessárias para o efeito;
 - b) Desenvolver os procedimentos de contratação pública necessários e adequados à finalidade subjacente.
2. O **Município** deve assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis às obras de instalação da Loja, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela **AMA** e pelas regras próprias de instalação das **Entidades**.
3. Antes da contratação das obras, ou, nos casos previstos no n.º 3 do artigo 43.º do Código dos Contratos Públicos, antes da execução da empreitada, deve o **Município** obter, junto da **AMA**, parecer relativo ao projeto de execução.
4. No final da construção, o **Município** deve remeter à **AMA** as telas finais do projeto em formato editável de desenho assistido por computador.

5. A Loja de Cidadão é constituída por áreas de uso privativo, destinadas à instalação das **Entidades**, e por áreas de uso comum.

CLÁUSULA 4.ª

(Instalação de Entidades na Loja de Cidadão)

1. As Entidades que integram a Loja são as subscritoras do presente Protocolo, nos termos do Anexo II do presente Protocolo e que dele faz parte integrante, o qual inclui as seguintes informações:
 - a) Identificação da **Entidade**;
 - b) Indicação da área de uso privativo de cada uma das **Entidades**;
 - c) Número indicativo de recursos humanos afetos a cada uma das **Entidades**;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pela **Entidade**;
 - e) Valor da transferência orçamental prevista no n.º 7 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua atual redação, nos termos da Cláusula 17.ª;
 - f) Identificação dos serviços comuns de funcionamento para efeitos do reembolso das despesas suportadas pelo Município;
2. O **Município** pode protocolar, de forma bilateral, a instalação de serviços de atendimento na Loja com outras **Entidades**, públicas locais ou privadas, que prestem serviços públicos essenciais ou de interesse geral, precedido de autorização prévia da **AMA**, ouvidas as demais **Entidades**.
3. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município** estabelece com a **AMA**, ouvidas as **Entidades**, um prazo razoável para estas se instalarem na Loja.

CLÁUSULA 5.ª

(Espaço Cidadão)

Os termos do funcionamento do Espaço Cidadão da Loja são objeto de Protocolo autónomo e específico.

CLÁUSULA 6.ª

(Serviços Comuns)

Para garantir o funcionamento da Loja, o **Município** contrata os seguintes serviços comuns de funcionamento:

- a) Energia e água;
- b) Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
- c) Segurança e vigilância;

- d) Sistema de alarmes e ligação à respetiva central, bem como a sua manutenção;
- e) Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento, incluindo extintores;
- f) Certificação energética;
- g) Manutenção geral dos equipamentos e instalações;
- h) Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício;
- i) Comunicações de voz e dados, quando aplicável;
- j) Sistema de gestão de filas de espera.

CLÁUSULA 7.ª

(Rede e equipamentos de comunicações, informática, *software* e *help-desk*)

1. É da responsabilidade do **Município** assegurar o apoio de *helpdesk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja, em articulação com o *service desk* da **AMA**.
2. O *help desk* local colabora com a estrutura central da **AMA** nas intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia das **Entidades** no que respeita à sua infraestrutura tecnológica, *hardware*, *software*, e equipamentos de comunicação de voz e dados por si fornecidos.
4. Para efeitos de interlocução e articulação técnica com a **AMA**, o **Município** nomeará um funcionário da sua divisão de informática.

CLÁUSULA 8.ª

(Sistema de Gestão de Filas de Espera)

1. A gestão do atendimento na Loja será efetuada através do sistema de gestão de filas de espera previsto na alínea j) da Cláusula 6.ª, com vista à uniformização da informação estatística.
2. Compete à **AMA** a instalação, manutenção, ajustamento e *upgrade* do sistema de gestão de filas de espera.
3. Pela instalação, utilização e manutenção do sistema de gestão de filas de espera o **Município** pagará à **AMA** uma contrapartida semestral, calculada com base no preço contratualizado pela **AMA** com o fornecedor do sistema de gestão de filas de espera e em função do número de posições de atendimento existentes na Loja com este sistema instalado.
4. Para efeitos da faturação a que se refere o número anterior o **Município** informa a **AMA** do número de compromisso a constar da respetiva fatura.

5. O montante referido no n.º 3 deve ser pago at e ao final do mães seguinte àquele a que respeita a fatura.
6. O pagamento a que se refere a presente cláusula   realizado por transferência bancária, para o IBAN da AMA PT50.0781.0112.00000006585.07.

CAPÍTULO II GESTÃO E FUNCIONAMENTO DA LOJA

CLÁUSULA 9.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

O horário de funcionamento e de atendimento da Loja   estabelecido de acordo com o previsto nos artigos 8.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 187/99, de 2 de junho, na reda o conferida pelo Decreto-Lei n.º 247-A/2008, de 26 de dezembro, e nos termos da alínea f) do n.º 8 da Resolu o de Conselho de Ministros n.º 1/2017, de 2 de janeiro de 2017.

CLÁUSULA 10.ª

(Gestão da Loja de Cidadão)

1. A gestão e a coordena o da Loja, nomeadamente a implementa o das normas e dos procedimentos relativos   sua gestão, são da responsabilidade **do Município**, sem prejuízo das diretrizes da **AMA** enquanto Entidade Gestora da Rede das Lojas de Cidadão.
2. O **Município** define o responsável pela gestão da Loja.
3. Cada uma das **Entidades** designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articula o com o responsável pela gestão da Loja em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordena o e supervisão do espaço por si ocupado.

CLÁUSULA 11.ª

(Responsáveis das Partes pela execu o do Protocolo e notifica es)

1. As Partes designam os responsáveis pela execu o do Protocolo, no prazo de 10 dias após a assinatura do mesmo, dando disso conhecimento às restantes **Partes** e ao Gestor da Loja.
2. Os avisos, notifica es ou outros documentos a enviar ou entregar entre as **Partes** são enviados, por correio eletr nico, para os responsáveis designados.
3. Qualquer altera o das informa es relativas ao disposto no n.º 1 da presente Cláusula deve ser previamente comunicada às outras **Partes**.

CLÁUSULA 12.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

1. Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade definidos pela **AMA**.
2. O **Município** confere à **AMA** o direito de proceder a auditorias regulares ao funcionamento da Loja, com vista a verificação do cumprimento das normas e dos procedimentos instituídos pela **AMA**.

CLÁUSULA 13.ª

(Divulgação e publicidade)

1. As campanhas publicitárias ou iniciativas de idêntica natureza de qualquer das **Partes**, e que sejam, direta ou indiretamente, relacionadas a Loja, deverão ser levadas ao conhecimento prévio das outras **Partes**.
2. Nos suportes publicitários referentes à Loja, para divulgação no **Município**, deverão constar, designadamente, os logótipos e imagens oficialmente aprovados pela **AMA**, pelo **Município** e pelas **Entidades**.

CAPÍTULO III

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

CLÁUSULA 14.ª

(Direitos e obrigações da AMA)

1. A **AMA** goza das seguintes prerrogativas:
 - a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do sistema de gestão do atendimento na rede das Lojas de Cidadão;
 - b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento que integram a Loja;
 - c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja;
 - d) Receber as quantias referentes à disponibilização do sistema de gestão de filas de espera na Loja;
 - e) Gerir tecnicamente o circuito de comunicações de voz e dados instalados pelo **Município**.
2. Sem prejuízo das obrigações legais que impendem sobre a **AMA** na qualidade de gestora da rede das Lojas de Cidadão, constituem suas obrigações:

- a) Definir e aprovar, de forma articulada com o **Município** e com as **Entidades**, o programa funcional da Loja, de acordo com o respetivo modelo de referência;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do layout das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, bem como os elementos de imagem que caracterizam as Lojas de Cidadão;
- c) Emitir parecer final sobre o projeto de execução;
- d) Acompanhar e validar a execução dos trabalhos necessários à elaboração dos projetos e instalação da Loja;
- e) Definir, em articulação com o **Município**, os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja, respeitando os requisitos específicos de cada uma das **Entidades** ali instaladas;
- f) Acompanhar a execução das obras de adaptação do espaço de instalação da Loja;
- g) Proceder à definição das normas e procedimentos de gestão e atendimento da Loja;
- h) Proceder à instalação, manutenção, ajustamento e *upgrade* do sistema de gestão de filas de espera;
- i) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no sistema de gestão de filas de espera, destinadas aos trabalhadores que ocupam os postos de atendimento;
- j) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior, sempre que se justifique;
- k) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- l) Definir os procedimentos de atendimento e gestão das reclamações;
- m) Garantir a integração da Loja, na Rede das Lojas de Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- n) Fornecer ao **Município** os manuais e as instruções necessárias ao funcionamento da Loja;
- o) Estabelecer contactos com quaisquer serviços da Administração Pública, com vista à sua instalação na Loja;
- p) Prestar toda a colaboração e informação que o **Município** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

CLÁUSULA 15.ª

(Direitos e obrigações do MUNICÍPIO)

1. O **Município** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja;

- b) Celebrar protocolos para a instalação de outros serviços na Loja;
 - c) Ser reembolsado pelas **Entidades** das despesas em que incorra com a instalação e gestão da Loja.
2. No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município**:
- a) Assegurar o financiamento da contrapartida nacional para a instalação da Loja, caso a instalação da mesma seja cofinanciada;
 - b) Submeter o projeto de execução à **AMA**, para parecer final, prévio à contratação das obras necessárias à instalação da Loja;
 - c) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior;
 - d) Apresentar mensalmente à **AMA** um relatório sobre o estado de execução da obra;
 - e) Fornecer o equipamento necessário ao funcionamento da Loja, designadamente, mobiliário de *front office*, bem como os equipamentos necessários à instalação e funcionamento do sistema de gestão de filas de espera;
 - f) Fornecer a infraestrutura passiva, ativa para o funcionamento da Loja de Cidadão;
 - g) Contratar e assegurar os encargos com o circuito de comunicação de voz e dados para garantir o funcionamento da Loja, o qual pode, caso o Município assim o entenda, ser integrado no Contrato de Comunicações da AMA, através da celebração de protocolo autónomo;
 - h) Assegurar a gestão da Loja de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**, sem prejuízo de outros que sejam definidos por acordo entre a **AMA** e o **Município**;
 - i) Assegurar a contratação dos serviços necessários ao funcionamento da Loja;
 - j) Suportar os encargos associados ao sistema de gestão de filas de espera;
 - k) Suportar os encargos relativos à área de uso privativo ocupada pelos seus serviços, incluindo o Espaço Cidadão, bem como pela área de uso privativo onde, temporariamente, não se encontre instalada qualquer **Entidade**;
 - l) Emitir os documentos contabilísticos para efeitos de reembolso pelas Entidades;
 - m) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja;
 - n) Assegurar, junto das entidades competentes, todas as certificações, comunicações, autorizações e licenças legalmente necessárias para o funcionamento da Loja;
 - o) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita;
 - p) Prestar contas anualmente às **Entidades** de todos os encargos com o funcionamento da Loja.

CLÁUSULA 16.ª

(Direitos e obrigações das Entidades)

1. As **Entidades** gozam das seguintes prerrogativas:
 - a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
 - b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, com estrito respeito pelas regras e orientações de funcionamento existentes nas Lojas de Cidadão;
 - c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
 - d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja de Cidadão.
2. É da responsabilidade das **Entidades**:
 - a) Respeitar os padrões de qualidade definidos para o atendimento nas Lojas de Cidadão, através das regras previstas no respetivo Manual de Procedimentos;
 - b) Comunicar à **AMA**, com conhecimento do **Município**, por via eletrónica, qualquer alteração dos serviços, para efeitos de atualização da informação a prestar ao cidadão através da Internet e canal de voz;
 - c) Transferir mensalmente para o Município as verbas necessárias ao reembolso de despesas por aquele suportadas;
 - d) Suportar os encargos decorrentes de alterações da área de uso privativo inicialmente contratualizada;
 - e) Manter os serviços de atendimento e de retaguarda em bom estado de apresentação e suportar o custo de quaisquer obras de reparação resultantes de má utilização ou incúria;
 - f) Assegurar a afetação de recursos humanos ao serviço de atendimento, de forma a garantir um atendimento correspondente aos padrões de qualidade da Loja;
 - g) Garantir a aquisição e conservação de todo o mobiliário de *back office* e equipamentos, incluindo o informático e de rede, necessários ao funcionamento do seu posto de atendimento.
 - h) Garantir a manutenção e assistência técnica, de todos os equipamentos informáticos por si instalados nos termos do presente Protocolo;
 - i) Garantir a instalação e manutenção da sua infraestrutura tecnológica;
 - j) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou **Município** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
 - k) Assegurar os encargos relativos ao fornecimento e funcionamento dos seus serviços,

designadamente, economato e comunicações de voz e dados.

CLÁUSULA 17.ª

(Transferência)

1. Pelo fornecimento dos serviços comuns necessários ao funcionamento da Loja, as **Entidades** transferem mensalmente para o **Município**, a título de reembolso das despesas por aquele suportadas, o valor apurado através da seguinte fórmula:

$$\mathbf{VDS = (VGDS \div APL) \times APE}$$

Em que:

VDS corresponde ao valor mensal de despesas com serviços comuns por entidade;

VGDS corresponde ao valor mensal global de despesas com serviços comuns na Loja;

APL corresponde à área privativa total da Loja;

APE corresponde á área privativa de cada Entidade.

2. Pela disponibilização do sistema de gestão de filas de espera, as Entidades transferem mensalmente para o município o valor apurado através da seguinte fórmula:

$$\mathbf{VDFE = ((VFA \div PAL) \times PAE) / 6 \text{ meses}}$$

Em que:

VDFE corresponde ao valor mensal da despesa com o Sistema de Filas de Espera a suportar pela Entidade;

VFA corresponde ao valor faturado semestralmente pela AMA ao Município;

PAL corresponde ao número total de postos de atendimento da Loja;

PAE corresponde ao número de postos de atendimento da Entidade.

3. Ao reembolso apurado no termos dos números anteriores acrescem, quando aplicável, os encargos decorrentes da amortização do investimento de instalação da Loja, na parte não cofinanciada, calculados com base proporcional à área de uso privativo da respetiva Entidade, e o valor relativo aos encargos decorrentes da utilização do espaço da Loja ocupado por cada entidade individualmente considerada, fixado no Anexo II, bem como os custos de mobiliário.
4. Nos casos em que ocorra a amortização de investimento da instalação da Loja e do mobiliário, o valor relativo aos respetivos encargos deixa de ser devido logo que ocorra a amortização integral.
5. Nos termos do n.º 8 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, o presente protocolo é realizado ao abrigo dos artigos 124.º e seguintes da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, pelo que o reembolso das despesas identificadas na presente cláusula suportadas

- pela entidade gestora, não se encontra sujeito a IVA, nos termos do n.º 2 do artigo 2.º do Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado.
6. O valor do reembolso das despesas suportadas pelo **Município** é calculado anualmente, até ao termo do primeiro trimestre do ano respetivo, com efeitos reportados a 1 de janeiro do ano respetivo, tendo por base os encargos efetivamente suportados pelo **Município** com a Loja, no ano que antecede.
 7. Para efeitos do disposto no n.º 2, o valor relativo aos encargos decorrentes da utilização do espaço da Loja ocupado por cada entidade individualmente considerada, fixado no Anexo II, nunca pode ser superior ao proporcional dos encargos suportados pelo Município.
 8. Os valores, no primeiro ano de funcionamento da Loja, são apurados com base em estimativas contantes do Anexo II.
 9. Para efeitos de faturação a emitir pelo Município, as Entidades informam o número de compromisso a constar da respectiva fatura.
 10. A transferência mensal para o Município, referida nos números anteriores, é efetuada pelas Entidades no prazo de 45 dias, contados da data da emissão do respetivo documento contabilístico.
 11. O **Município** obriga-se a pagar à **AMA** os encargos referentes à utilização do sistema de gestão de filas de espera, nos termos do disposto na Cláusula 8.ª.
 12. O reembolso previsto nos números anteriores só é devido após a abertura da Loja e efetiva instalação das Entidades na Loja.

CLÁUSULA 18.ª

(Responsabilidade)

As Partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

CAPÍTULO III

CLÁUSULAS FINAIS

CLÁUSULA 19.ª

(Natureza do Protocolo)

O **Município** não pode ceder a sua posição contratual, celebrar quaisquer contratos ou subcontratos pelos quais confira a terceiros qualquer posição ou direito assente nos direitos que qualquer das demais **Partes** lhe conferiram nos termos do presente Protocolo, nem praticar quaisquer atos que

conduzam aos mesmos resultados ou omitir aqueles que sejam necessários para impedir a sua verificação.

CLÁUSULA 20.ª

(Confidencialidade)

1. Cada uma das **Partes** reconhece a natureza confidencial das informações relativas ao presente Protocolo, obrigando-se a manter sigilo de todas as questões respeitantes ao negócio, aos equipamentos, aos materiais e ao conhecimento específico do outro contraente, de que, por virtude do Protocolo, tome conhecimento e que não seja nem se destine a conhecimento público.
2. Salvo autorização expressa em contrário das demais **Partes**, cada uma das **Partes** obriga-se a:
 - a) Só utilizar a referida informação nos termos previstos e para os fins decorrentes do presente Protocolo;
 - b) Não ceder, não partilhar e não permitir a duplicação, uso ou divulgação da referida informação, no todo ou em parte, a terceiros.
3. Em caso de violação da obrigação prevista na presente cláusula, cada uma das **Partes** reserva-se o direito de ser indemnizada por danos que daí resultarem.

CLÁUSULA 21.ª

(Dúvidas, Divergências e Alterações)

1. As dúvidas ou dificuldades que surjam na execução do presente Protocolo são esclarecidas por mútuo acordo das **Partes**.
2. Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as **Partes**, estas podem, por acordo, rever as cláusulas do presente Protocolo, mediante proposta de qualquer um dos intervenientes.
3. O presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.

CLÁUSULA 22.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das **Partes** pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 180 dias relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado, das

obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.

3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.
5. O **Município** tem o direito de resolver o Protocolo em relação a determinada **Entidade** se, por decisão de qualquer autoridade administrativa ou judicial, um terceiro adquirir qualquer direito sobre o respetivo posto de atendimento, nomeadamente se for ordenada penhora.

CLÁUSULA 23.ª

(Arbitragem)

1. Os eventuais litígios que possam surgir entre as **Partes** em matéria de interpretação, validade e execução do presente Protocolo são resolvidos por arbitragem, com recurso ao Centro de Arbitragem Administrativa (CAAD).
2. O tribunal arbitral é composto por árbitro único, designado nos termos do Regulamento do CAAD.
3. As **Partes** declaram aceitar na íntegra o Regulamento do CAAD em vigor.
4. A submissão de qualquer litígio a arbitragem não exonera a **Parte** do pontual e atempado cumprimento das disposições do presente Protocolo.

CLÁUSULA 24.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo produz efeitos na data da sua assinatura.
2. O presente Protocolo mantém-se em vigor pelo prazo de 15 anos, contados a partir da abertura da Loja.
3. Os reembolsos previstos na Cláusula 17.ª do presente Protocolo, devidos por cada Entidade após a abertura da Loja e a sua efetiva instalação, só podem ser executados após a obtenção das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho.

Feito em Abrantes, aos 22 dias do mês de janeiro de 2019 em formato eletrónico.

Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.

Pelo Município de Abrantes

Pela Autoridade Tributária e Aduaneira

Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

ANEXO I

Identificação do local da Loja de Cidadão de Abrantes

Edifício destinado a implementar Unidade de Saúde Familiar (r/c) e Loja de Cidadão (1ª andar), sito na rua Nª Sra. da Conceição nº 111, Abrantes.

Prédio urbano com divisões suscetíveis de utilização independente, destinado a serviços, composto de rés-do-chão, primeiro andar e garagem, sito na Rua Nossa Senhora da Conceição, na União de Freguesias de Abrantes (S. Vicente e S. João) e Alferrarede, concelho de Abrantes, descrito na Conservatória do Registo Predial de Abrantes sob o número 00972, inscrito com o artigo matricial n.º 7939.

Propriedade do imóvel: Município de Abrantes

ANEXO II

Entidades a integrar a Loja de Cidadão de Abrantes

Área total de uso privativo da Loja de Cidadão de Abrantes	528,20 m²
---	-----------------------------

Serviço responsável	Área de uso privativo das Entidades	Número indicativo de recursos humanos afetos	N.º de postos de front office	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Valor dos encargos referidos no n.º 1 da Cláusula 17.ª	Valor dos encargos referidos no n.º 2 da Cláusula 17.ª	Valor dos encargos referidos no n.º 3 da Cláusula 17.ª		Valor total mensal dos encargos (*)	
							Amortização do 1.º ao 8.º ano	Amortização do 9.º ao 15.º ano	1.º ao 8.º ano	9.º ao 15.º ano
Câmara Municipal	52,16m ²	4	4	Espaço Cidadão	374,76 €	12,07 €	271,02€	171,19 €	657,85 €	558,02 €
AT	243,74 m ²	30	7	Finanças	1.751,22€	21,13 €	1.266,47€	799,95 €	4.295,14 €	3.828,62€
	120,03 m ²		N/A	Arquivo	862,39€	N/A	393,93€	393,93€		
ISS	112,27m ²	14	6	ISS	806,64 €	18,11 €	583,35€	368,47 €	1.408,10€	1.193,21€
	19,33 m ² (Gabinete Médico)		N/A	Gab. Médico (**)	N/A	N/A	N/A	N/A		
	1 lugar de estacionamento			Parqueamento (***)	N/A	N/A	N/A	N/A		
TOTAL	528,20m² (área de Loja)	48	17		3.795,00 €	51,31 €			6.361,10 €	5.579,85€

(*) Inclui amortização de obra pelo prazo de 15 anos e mobiliário pelo prazo de 8 anos, disponibilização do sistema de filas de espera e os seguintes serviços comuns:

1. Energia e água;
2. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
3. Segurança e vigilância;
4. Sistema de alarmes e ligação à respetiva central, bem como a sua manutenção;
5. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento, incluindo extintores;
6. Certificação energética;
7. Manutenção geral dos equipamentos e instalações;
8. Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício.

()** O ISS irá beneficiar, nos dias úteis, da utilização de um gabinete médico fora da Loja de Cidadão, instalado na USF de Abrantes. A entrada de doentes com mobilidade reduzida, nomeadamente, deslocados em maca ou em cadeira de rodas, para este gabinete médico faz-se pela entrada principal da USF (Piso 0) e terá acesso direto ao mesmo. A aquisição do equipamento médico ficará a cargo daquele organismo.

(*)** O ISS irá beneficiar de um lugar de estacionamento coberto no piso -1 do edifício para estacionamento da viatura de serviço, não sendo permitida qualquer outra utilização deste espaço.

**PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE AGUIAR DA BEIRA**

ENTRE:

1. A **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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “**AMA**”;

E

2. O **MUNICÍPIO DE AGUIAR DA BEIRA**, pessoa coletiva n.º 506809307, com sede na Avenida da Liberdade, 21, 3570-018, em Aguiar da Beira, neste ato representado por Joaquim António Marques Bonifácio, Presidente da Câmara Municipal de Aguiar da Beira, de ora em diante referido como “**Município de Aguiar da Beira**”;

E

3. A **AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA**, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
4. O **INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P.**, com sede na Av. D. João II, nº 1.08.01D - Edifício H, 4º andar, Parque das Nações, 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por “**Serviços**”,

TODOS conjuntamente designados por “**Partes**”,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial,

- e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
 - (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
 - (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
 - (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
 - (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
 - (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;
 - (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Aguiar da Beira, que é património próprio do Município;

- (I) O Município de Aguiar da Beira é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;
- (J) É o Município de Aguiar da Beira quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (K) Face ao *supra* exposto, o Município de Aguiar da Beira reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito;

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Aguiar da Beira, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das Partes.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo Município de Aguiar da Beira, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos provindos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.
3. A AMA assegura ao Município de Aguiar da Beira a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos provindos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. Para os efeitos do n.º 2, o Município de Aguiar da Beira assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela AMA, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão,

nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.^a e 11.^a, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.^a

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Aguiar da Beira, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do Município de Aguiar da Beira.
2. Cada um dos Serviços designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão de Aguiar da Beira em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo Serviço respetivo.

Cláusula 4.^a

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Aguiar da Beira, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os Serviços subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do Serviço;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos Serviços;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos Serviços;
 - d. Designação do balcão de atendimento gerido por cada Serviço;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.^a;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.^a.
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o Município de Aguiar da Beira estabelece, ouvidos os Serviços, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Aguiar da Beira.

Cláusula 5.^a

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O Município de Aguiar da Beira pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Aguiar da Beira, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.

2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional a consumidores e a empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à AMA.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os **Serviços** pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o **Município de Aguiar da Beira** e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o **Município de Aguiar da Beira** e os **Serviços**, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Aguiar da Beira.
5. O **Município de Aguiar da Beira** presta contas aos **Serviços** sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão de Aguiar da Beira até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da AMA, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com o **Município de Aguiar da Beira**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;

- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos Serviços;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer ao Município de Aguiar da Beira os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município de Aguiar da Beira)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do Município de Aguiar da Beira:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela AMA;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os Serviços façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;

- viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, quando aplicável, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os Serviços utilizadores.
- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;
 - e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as Partes, o espaço necessário para a instalação dos Serviços na Loja do Cidadão de Aguiar da Beira;
 - f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
 - g) Prestar toda a colaboração e informação que a AMA venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos Serviços instalados na Loja do Cidadão de Aguiar da Beira:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- c) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- d) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- e) Prestar toda a colaboração e informação que a AMA ou o Município de Aguiar da Beira venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- f) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- g) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
- h) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do Município de Aguiar da Beira)

O Município de Aguiar da Beira goza das seguintes prerrogativas:

- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão de Aguiar da Beira;

- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª.

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A AMA goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo Município de Aguiar da Beira, em estreita articulação com as normas da qualidade implementadas no Município;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo Município de Aguiar da Beira, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os Serviços gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao Município de Aguiar da Beira assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão de Aguiar da Beira, em articulação com o *service desk* da AMA.
2. O Município de Aguiar da Beira encarregue da gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Aguiar da Beira designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a AMA, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.

3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos Serviços no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Aguiar da Beira um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão de Aguiar da Beira é definido pelo Município de Aguiar da Beira, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos Serviços é definido por acordo entre estes e o Município de Aguiar da Beira, dentro dos limites definidos na lei.
3. O Município de Aguiar da Beira mantém a AMA informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela AMA, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos do mesmo constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.
2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª.
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos Serviços apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das Partes.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o Município de Aguiar da Beira e o Serviço a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

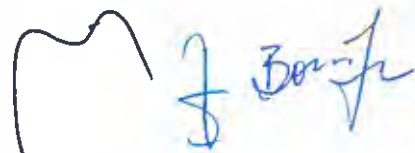
(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras Partes, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das Partes pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra Parte, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela Parte faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as Partes, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

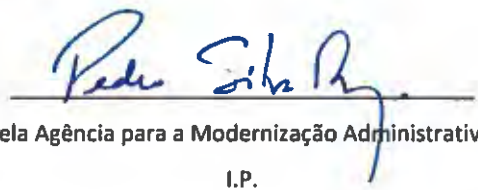



Cláusula 23.ª

(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas Partes que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.

Feito em Viseu, aos nove dias do mês de junho de dois mil e quinze, em quatro exemplares.


Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.


Pelo Município de Aguiar da Beira


Pela Autoridade Tributária e Aduaneira


Pelo Instituto dos Registos e Notariado, I.P.

José Ascenso Nunes da Maia
Presidente do Conselho Diretivo

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Paços do Concelho de Aguiar da Beira, Avenida da Liberdade, 21, 3570-018 Aguiar da Beira

Direito sobre o prédio: Propriedade

Identificação do titular do direito: Município de Aguiar da Beira

ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE AGUIAR DA BEIRA

Serviço responsável	Área útil afeta	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do balcão de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município de Aguiar da Beira
Câmara Municipal de Aguiar da Beira	A definir m ²	A definir pessoas	Espaço do Cidadão de Aguiar da Beira	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	88 m ²	3 pessoas	Serviço de Finanças de Aguiar da Beira	799,40 €
Instituto dos Registos e Notariado, I.P.	A definir em sede de execução do projeto, garantindo um mínimo de 280 m ² (área bruta)	7 pessoas	Conservatória dos Registos Civil, Predial, Comercial de Aguiar da Beira	A definir em sede de execução do projeto, em função da área efetivamente ocupada

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

1. Uso do espaço;
2. Energia eléctrica;
3. Instalação e manutenção da infraestrutura de Comunicações (Voz e Dados);
4. Manutenção de sistemas de climatização e Elevadores;
5. Segurança, vigiância e sistemas de alarme (pré-existent);
6. Água, saneamento e resíduos sólidos.

ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE AGUIAR DA BEIRA

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DE AGUIAR DA BEIRA, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Aguiar da Beira, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os Serviços ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

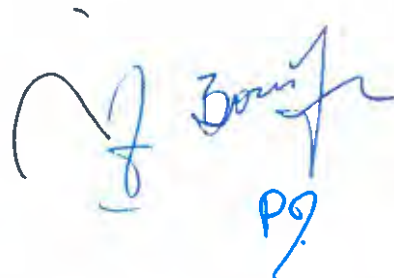
A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Município de Aguiar da Beira

[...]


P.º

ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPETIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
Software de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).

Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro *software* necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ª feira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Classificação de pedidos

A prioridade de resolução de pedidos é aferida tendo por base a Urgência e o Impacto de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador				3	3	3
Serviço					3	3
Loja Organismo						3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

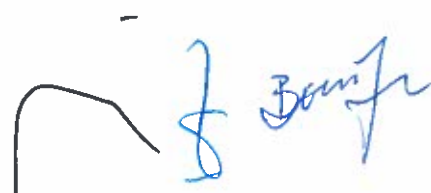
TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como exceções* todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

² Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

***Exceções**

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup



ANEXO V

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município de Aguiar da Beira

Correio eletrónico institucional: joaquim.bonifacio@cm-aguiardabeira.pt

Responsável pela execução do protocolo: Hugo Manuel Soares Lopes

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: hugo.lopes@cm-aguiardabeira.pt

Contacto telefónico: 232688103

Endereço: Avenida da Liberdade, 21

Autoridade Tributária e Aduaneira

Correio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças / João Simões da Silva - Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217 610 000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Instituto dos Registos e Notariado, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Marina San-Bento - Departamento de Gestão e Apoio Técnico

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217 985 500

Endereço: Av. D. João II, n.º 1.08.01D - Edifício H, 4.º andar Parque das Nações – 1990-097 Lisboa

PROCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE ALCOBAÇA



ENTRE:

1. A 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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “AMA”;

E

2. O MUNICÍPIO DE ALCOBAÇA, pessoa coletiva n.º 506874249, com sede na Praça João de Deus Ramos, 2461-501, em Alcobça, neste ato representado por Paulo Jorge Marques Inácio, Presidente da Câmara Municipal de Alcobça, de ora em diante referido como “Município de Alcobça”;

E

3. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
4. O INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., com sede na Rua Rosa Araújo, n.º 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Joaquim Luís Esteves Pinto Monteiro, na qualidade de Vogal do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por “Serviços”,

TODOS conjuntamente designados por “Partes”,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;

- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;
- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Alcobaca, que é património próprio do Município;
- (I) O Município de Alcobaca é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;

- (J) É o Município de Alcobaça quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (K) Face ao *supra* exposto, o Município de Alcobaça reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito.

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Alcobaça, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das Partes.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo Município de Alcobaça, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos providos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.
3. A AMA assegura ao Município de Alcobaça a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. Para os efeitos do n.º 2, o Município de Alcobaça assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela AMA, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Alcobaça, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do **Município de Alcobaça**.
2. Cada um dos **Serviços** designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão de Alcobaça em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Alcobaça, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços** subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos **Serviços**;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pelo **Serviço**;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município de Alcobaça** estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Alcobaça.

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O **Município de Alcobaça** pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Alcobaça, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;

- c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional aos consumidores e aos empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à AMA.



Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os **Serviços** pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o **Município de Alcobça** e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o **Município de Alcobça** e os **Serviços**, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Alcobça.
5. O **Município de Alcobça** presta contas aos **Serviços** sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão de Alcobça até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da **AMA**, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com o **Município de Alcobça**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;

- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer ao **Município de Alcobça** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município de Alcobça)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município de Alcobça**:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os **Serviços** façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, quando aplicável, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;
- e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as **Partes**, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Alcobça;

- f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 7.ª;
- g) Prestar toda a colaboração e informação que a AMA venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão de Alcobça:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- c) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- d) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- e) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **Município de Alcobça** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- f) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- g) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
- h) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do Município de Alcobça)

O Município de Alcobça goza das seguintes prerrogativas:

- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão de Alcobça;
- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A **AMA** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo Município de Alcobaca, em estreita articulação com as normas da qualidade implementadas no Município;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo Município de Alcobaca, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os Serviços gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao Município de Alcobaca assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão de Alcobaca, em articulação com o *service desk* da AMA.
2. O Município de Alcobaca encarregue da gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Alcobaca designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a AMA, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos Serviços no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Alcobaca um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão de Alcobça é definido pelo **Município de Alcobça**, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos **Serviços** é definido por acordo entre estes e o **Município de Alcobça**, dentro dos limites definidos na lei.
3. O **Município de Alcobça** mantém a **AMA** informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.
2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª.
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)



1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das Partes.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o Município de Alcobça e o Serviço a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras Partes, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das Partes pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra Parte, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela Parte faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

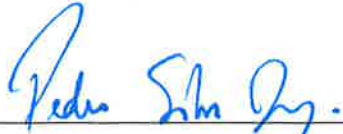
Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as Partes, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

Cláusula 23.ª

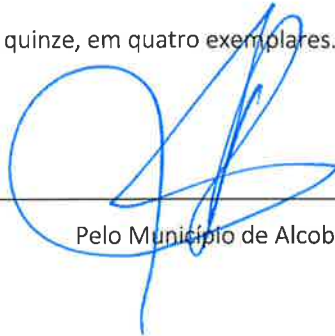
(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas Partes que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.

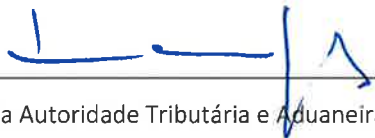
Feitó em Leiria, aos vinte e nove dias do mês de abril de dois mil e quinze, em quatro exemplares.




Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.



Pelo Município de Alcobça



Pela Autoridade Tributária e Aduaneira



Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

[Handwritten signatures and initials in black and blue ink]

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Mercado Municipal, sito na Quinta da Gafa 2460-012 Alcobça,

Direito sobre o prédio: Propriedade do Município de Alcobça, com o Artigo n.º 1121

Identificação do titular do direito: Município de Alcobça

ANEXO II


SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE ALCOBAÇA

Serviço responsável	Área útil afeta	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município de Alcobaca
Câmara Municipal de Alcobaca	150 m ²	10 pessoas	Espaço do Cidadão de Alcobaca	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	500 m ²	32 pessoas	Serviço de Finanças de Alcobaca	2500,00 €
Instituto da Segurança Social, I.P.	150 m ²	6 pessoas	Serviço Local de Segurança Social de Alcobaca	750,00 €

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

1. Uso do espaço;
2. Energia e água;
3. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
4. Segurança e vigilância;
5. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
6. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
7. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
8. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA).

ANEXO III



MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE ALCOBAÇA

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DE ALCOBAÇA, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Alcobaca, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os Serviços ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,


I.P.

Pelo Município de Alcobaca

[...]

ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO



Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
Software de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).



Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro *software* necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ªfeira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Classificação de pedidos

A prioridade de resolução de pedidos é aferida tendo por base a Urgência e o Impacto de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	2	1	2	2	3	3
Loja/Organismo	2	1	1	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como exceções* todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

²

Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

Handwritten signature and initials in blue ink.

*Exceções

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup

Handwritten signature in blue ink.

ANEXO V

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município de Alcobaça

Correio eletrónico institucional: cmalcobaca@cm-alcobaca.pt

Responsável pela execução do protocolo: Joana Serralheiro

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: secretariado.gap@cm-alcobaca.pt

Contacto telefónico: 262580843 - 262580800

Endereço: Praça João de Deus Ramos, 2461-501 Alcobaça

Autoridade Tributária e Aduaneira

Correio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças de Alcobaça

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt - sf1309@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217 610 000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Instituto da Segurança Social, I.P.

Correio eletrónico institucional: ISS-IP@seg-social.pt

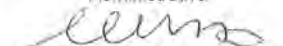
Responsável pela execução do protocolo: Filomena Gonçalo – Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: filomena.m.goncalo@seg-social.pt

Contacto telefónico: 300 511 027

Endereço: Av. da República, n.º 4 – 5.º andar 1069-062 Lisboa

HOMOLOGO
03/07/2009
A Secretária de Estado da Modernização
Administrativa


(Maria Manuel Leitão Marques)



ACORDO DE COLABORAÇÃO

ama | AGÊNCIA PARA
A MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA



254
100
PROFESSOR RUY DE ARAÚJO
LOJAS G

ACORDO DE COLABORAÇÃO

ENTRE:

A **AMA, I.P.** – **AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, I.P.**, adiante designada por **AMA**, pessoa colectiva n.º 508184509, com sede na Rua Abranches Ferrão, nº 10, 3º G, 1600-001, em Lisboa, neste acto representada por Anabela Damásio Caetano Pedroso, na qualidade de Presidente do Conselho Directivo,

A **ESTRUTURA DE MISSÃO LOJAS DO CIDADÃO DE SEGUNDA GERAÇÃO**, adiante designada por **LOJAS 2G**, pessoa colectiva n.º 901781134, com sede na Rua Abranches Ferrão, nº 10, 3º G, 1600-001, em Lisboa, neste acto representada por Eduardo Elísio Silva Peralta Feio, na qualidade de Responsável pela Estrutura de Missão,

O **MUNICÍPIO DE ALENQUER**, adiante designado por Município, neste acto representado pelo Exmo. Senhor Presidente da Câmara Municipal, Álvaro Joaquim Gomes Pedro, nos termos da alínea a) do nº 1 do artigo 68º da Lei nº 169/99, de 18 de Janeiro, com a redacção introduzida pela Lei nº 5-A/2002, de 11 de Janeiro,

Considerando que:

- O XVII Governo Constitucional tem inscrito no seu programa o compromisso político da modernização da Administração Pública e da melhoria da qualidade dos serviços públicos com ganhos de eficiência, assumindo-os como peças essenciais da estratégia de crescimento para o País e como instrumentos que devem permitir melhorar a relação com os cidadãos e reduzir os custos de contexto para as empresas;
- A concretização desse compromisso impõe a construção de um edifício jurídico moderno que acompanhe as boas práticas de países de referência e invista na formação de recursos humanos, mas também que reavalie os próprios processos e procedimentos administrativos,

construa redes de apoio às iniciativas de modernização, partilhe o conhecimento e o conjugue com novas tecnologias, ambientes regulatórios simplificados e práticas administrativas desburocratizadas;

- Compete à **AMA**, na concretização desses objectivos, alargar e reformular as Lojas do Cidadão, por forma a oferecer aos cidadãos e às empresas uma maior integração de serviços em função dos seus eventos de vida;
- Para alcançar tal fim, é necessário racionalizar geográfica e financeiramente o modelo de distribuição de serviços públicos, sem perda de proximidade para o cidadão e com economias em termos de custos de instalação e exploração;
- As novas Lojas do Cidadão devem, assim, concentrar no mesmo espaço serviços públicos (da administração central e também municipal) e serviços privados conexos em função da procura e das necessidades existentes em cada local;
- Compete à **AMA** desenvolver e gerir a rede nacional de Lojas do Cidadão;
- Compete à **LOJAS 2G**, em estreita articulação com a **AMA**, desenvolver as acções que permitam preparar e executar a primeira fase do plano de expansão da rede nacional de Lojas do Cidadão, tal como previsto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 87/2008 de 27 de Maio de 2008;
- O **MUNICÍPIO** tem interesse em colaborar na prossecução de projectos que visem a modernização da Administração Pública – em particular na vertente de relacionamento com o cidadão;
- Todos os outorgantes reconhecem que as Lojas do Cidadão se integram numa lógica de partilha de recursos, destinada à prestação de diversos tipos de serviços de atendimento ao público e à criação de sinergias no sentido da prossecução de políticas públicas concertadas em prol do interesse público e dos residentes na área geográfica do **MUNICÍPIO**.

Aos 3 dias do mês de Julho do ano de dois mil e nove é celebrado o presente acordo de colaboração, que se rege pelas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA 1ª

(Âmbito e objecto)

O presente acordo de colaboração é celebrado no âmbito de uma parceria entre a **AMA**, a **LOJAS 2G** e o **MUNICÍPIO de ALENQUER** com vista à instalação de uma Loja do Cidadão na circunscrição territorial deste último.

CLÁUSULA 2ª

(Vigência)

1. O presente acordo é válido por quinze (15) anos, iniciando-se a contagem deste prazo com a entrada em funcionamento da Loja do Cidadão.

2. O acordo renovar-se-á automaticamente por sucessivos períodos de 5 (cinco) anos, salvo acordo expresso em sentido contrário ou denúncia por qualquer das partes, que terá de ser comunicada à outra parte com a antecedência de um ano contado sobre o termo do acordo ou de qualquer uma das suas renovações.

CLÁUSULA 3ª

(Instalações)

Cabe à **AMA** e à **LOJAS 2G** definir todas as condições necessárias à instalação da Loja do Cidadão, designadamente no que respeita a características do espaço, acessibilidades, estacionamento e arranjos exteriores.

CLÁUSULA 4ª

(Obrigações do Município)

1. O MUNICÍPIO obriga-se a:

- a) Garantir lugares de estacionamento para cidadãos com mobilidade reduzida;
- b) Fornecer e instalar a sinalética direccional urbana relativa à Loja do Cidadão;

Ceder durante a vigência do presente protocolo, sem renda, um Arquivo com 100 m2 (cem metros quadrados), em edifício próximo do Tribunal, para utilização exclusiva do IRN (Instituto dos Registos e Notariado)

CLÁUSULA 5ª

(Obrigações da Lojas 2G)

Compete à LOJAS 2G, no âmbito deste acordo:

- a) Preparar, em articulação com os utilizadores públicos e privados, o programa funcional da Loja do Cidadão e adaptá-lo ao modelo de referência fornecido pela AMA;
- b) Coordenar a execução dos trabalhos necessários à elaboração dos projectos e instalação da Loja do Cidadão, fiscalizando a execução da empreitada e o cumprimento dos prazos.

CLÁUSULA 6ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito deste Acordo a AMA obriga-se a:

- a) Preparar o modelo de referência da Loja do Cidadão;
- b) Obter as necessárias autorizações para a realização das obras, quando aplicável;
- c) Proceder à recepção provisória e definitiva da obra;

d) Apresentar e gerir a candidatura ao PO Regional.

CLÁUSULA 7ª

(Pessoal)

1. O recrutamento e selecção do pessoal para o exercício de funções na unidade de gestão e de apoio é da exclusiva competência da **AMA**.
2. O **MUNICÍPIO** disponibilizará 2 (dois) funcionários para o exercício de funções no Balcão Multi serviços.

Clausula 8ª

(Formação)

1. É da responsabilidade exclusiva da **AMA** a realização de acções de formação destinadas ao pessoal que ocupará os postos de atendimento.
2. Cabe ao **MUNICÍPIO** apoiar a **AMA** na logística da formação, sem prejuízo do pagamento dos encargos decorrentes de eventuais locações de espaços e equipamentos, que será suportado pela **AMA**.

CLÁUSULA 9ª

(Helpdesk)

- 1 -O serviço de *helpdesk* nas lojas (suporte tecnológico local) será assegurado por pessoal do **MUNICÍPIO** nos seguintes termos:
 - a) Suporte aos equipamentos informáticos existentes em articulação e nos termos a acordar com o Serviço Central de *Helpdesk*.
- 2 - O nível de serviço (SLA) será definido em Adenda ao presente Protocolo.

CLÁUSULA 10ª

(Campanha de Comunicação)

A concepção e produção das campanhas de comunicação serão feitas em articulação entre a **AMA** e o **Município**.

CLÁUSULA 11ª

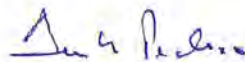
(Interpelação e Resolução)

1. Em caso de cumprimento defeituoso ou de incumprimento grave e culposo de qualquer das obrigações assumidas no âmbito do presente contrato deverá a parte faltosa ser interpelada para, no prazo de 30 dias, corrigir as deficiências detectadas ou adoptar o comportamento devido.
2. Persistindo os defeitos na prestação ou o incumprimento da parte faltosa após o decurso do prazo previsto no número anterior, e só após este, assiste à outorgante interessada o direito de resolver o presente acordo, para o que deverá notificar a outorgante faltosa através de carta registada expedida com aviso de recepção, produzindo tal resolução efeitos imediatos.

O presente acordo é feito em triplicado, ficando um exemplar em poder de cada uma das Entidades Outorgantes.

Alenquer, 03 de Julho do ano dois mil e nove.

Agência para a Modernização Administrativa – AMA, IP



Anabela Damásio Caetano Pedroso
Presidente do Conselho Directivo

Estrutura de Missão das Lojas do Cidadão de Segunda Geração



Eduardo Elísio Silva Peralta Feio
Responsável da Estrutura de Missão

Município de Alenquer



Álvaro Joaquim Gomes Pedro
Presidente da Câmara Municipal

ADENDA AO ACORDO DE COLABORAÇÃO - CLÁUSULA 9ª

(Helpdesk)

L
A
4

Compete à Câmara Municipal disponibilizar, a pedido e quando se justificar, meios humanos para intervenções na:

- Despistagem e resolução de problemas genéricos de fácil execução.
- Ligação e desactivação de cablagem de comunicações e energia.
- Execução de tarefas de instalação e configuração de hardware e software.

**PROTOCOLO DE COLABORAÇÃO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO DA LOJA
DE CIDADÃO DE ALVAIÁZERE**

ENTRE:

A 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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada por “AMA”;

O MUNICÍPIO DE ALVAIÁZERE, pessoa coletiva de direito público n.º 506 605 949 com sede na Praça do Município, Alvaiázere, 3250-100 Alvaiázere, neste ato representado pela Presidente da Câmara Municipal, Célia Margarida Gomes Marques, adiante designado por “MUNICÍPIO”;

O INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA, I.P., pessoa coletiva n.º 510 361 242, com sede na Av. D. João II, n.º 1.08.01 D Bloco H 1990 – 097, em Lisboa, neste ato representado por Joaquim Carlos Pinto Rodrigues, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designado por “IGFEJ”;

O INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P., pessoa coletiva n.º 508 184 258, com sede na Av. D. João II, n.º 1.8.01D, Edifício H, Campus de Justiça de Lisboa, 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por João Pedro Monteiro Rodrigues, na qualidade de Vogal do Conselho Diretivo, adiante designado por “IRN”;

A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, pessoa coletiva n.º 600 084 779, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1999-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral, de ora em diante designada por “AT”;

E

O INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., pessoa coletiva n.º 505 305 500, com sede na Rua Rosa Araújo, 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Rui Fiolhais, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, de ora em diante designado por “ISS”;

Homologado
[Handwritten signatures]

[Handwritten signature]

O IRN, a AT e o ISS conjuntamente designados por “Entidades”

Considerando que:

- A. O Governo prossegue o objetivo do alargamento da rede de Lojas de Cidadão com o propósito de oferecer aos cidadãos uma maior oferta de serviços públicos;
- B. Para alcançar tal fim, é necessário racionalizar geográfica e financeiramente o modelo de distribuição de serviços públicos, sem perda de proximidade para o cidadão e com economias em termos de custos de instalação e exploração;
- C. O reconhecimento de que as Lojas de Cidadão se integram numa ótica de partilha de recursos, destinada à prestação de diversos tipos de serviços 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 Município;
- D. Nesse âmbito, e mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, importa aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas de Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos, os Municípios.
- E. O Município pretende a instalação de uma Loja de Cidadão na circunscrição do território que, no âmbito das suas atribuições e competências, administra;
- F. O projeto Loja de Cidadão de Alvaiázere potenciará o desenvolvimento do Município através dos benefícios que pode trazer aos Municípios em termos de desburocratização e poupança de tempo útil;
- G. O modelo reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação atual, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas de Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas de Cidadão pelos Municípios;
- H. A Resolução do Conselho de Ministros n.º 1/2017, de 2 de janeiro, clarificou as condições de instalação de novas Lojas de Cidadão no período de execução do Programa Portugal 2020, promovendo uma política de descentralização cabendo agora aos municípios a iniciativa pela sua instalação;
- I. Constitui competência das câmaras municipais, 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 no apoio a projetos de interesse municipal, em parceria com a Administração Central;

- J. O IGFEJ, na qualidade de entidade responsável pela gestão do imóvel onde será instalada a Loja de Cidadão de Alvaiázere, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 164/2012, de 31 de julho, autoriza pelo presente, a realização das obras de adaptação necessárias à instalação da Loja de Cidadão de Alvaiázere, comprometendo-se a disponibilizar toda a informação necessária à elaboração do projeto de execução e a dar todo o apoio necessário durante a execução da obra.

Assim, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação atual, é de boa-fé e reciprocamente acordado e celebrado o presente Protocolo, do qual os Considerandos *supra* fazem parte integrante e que se rege pelas seguintes cláusulas:

CAPÍTULO I LOJA E SUA INSTALAÇÃO

CLÁUSULA 1.ª

(Objeto)

O presente Protocolo tem por objeto a definição dos termos e as condições da instalação e da gestão da Loja de Cidadão de Alvaiázere, adiante designada por “Loja”.

CLÁUSULA 2.ª

(Local)

A Loja é instalada no prédio identificado e descrito no Anexo I ao presente Protocolo e que dele faz parte integrante.

CLÁUSULA 3.ª

(Obras de instalação com cofinanciamento comunitário)

1. A realização das obras necessárias para a instalação da Loja de Cidadão é assegurada pelo Município, competindo-lhe nomeadamente:
 - a) Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessárias para o efeito;
 - b) Desenvolver os procedimentos de contratação pública necessários e adequados à finalidade subjacente;

- c) Assegurar o financiamento da contrapartida pública nacional para a instalação da Loja;
 - d) Executar as componentes da operação prevista no número seguinte.
2. A apresentação de candidatura para efeitos de obtenção de cofinanciamento comunitário, a coordenação da operação que daí resultar, bem como a interlocução junto da Autoridade competente, é da responsabilidade do Município.
 3. A AMA assegura ao Município a prestação de informação e de apoio necessário para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
 4. O Município deve assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis às obras de instalação da Loja, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela AMA e pelas regras próprias de instalação das Entidades.
 5. Antes da contratação das obras, ou, nos casos previstos no n.º 3 do artigo 43.º do Código dos Contratos Públicos, antes da execução da empreitada, deve o Município obter, junto da AMA, parecer relativo ao projeto de execução.
 6. No final da construção, o Município deve remeter à AMA as telas finais do projeto em formato editável de desenho assistido por computador.
 7. A Loja de Cidadão é constituída por áreas de uso privativo, destinadas à instalação das Entidades e do Espaço Cidadão, e por áreas de uso comum.

CLÁUSULA 4.ª

(Instalação de Entidades na Loja de Cidadão)

1. As Entidades que integram a Loja são as subscritoras do presente Protocolo, nos termos do Anexo II do presente Protocolo e que dele faz parte integrante, o qual inclui as seguintes informações:
 - a) Identificação da Entidade;
 - b) Indicação da área de uso privativo de cada uma das Entidades;
 - c) Número indicativo de recursos humanos afetos a cada uma das Entidades;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pela Entidade;
 - e) Valor da transferência orçamental prevista no n.º 7 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua atual redação, nos termos da Cláusula 17.ª;
 - f) Identificação dos serviços comuns de funcionamento para efeitos do reembolso das despesas suportadas pelo Município;
 - g) Valor da componente do investimento não cofinanciado e respectivo período de amortização.

2. O Município pode protocolar, de forma bilateral, a instalação de serviços de atendimento na Loja com outras Entidades, públicas locais ou privadas, que prestem serviços públicos essenciais ou de interesse geral, precedido de autorização prévia da AMA, ouvidas as demais Entidades.
3. Após a conclusão das obras necessárias, o Município estabelece com a AMA, ouvidas as Entidades, um prazo razoável para estas se instalarem na Loja.

CLÁUSULA 5.ª

(Espaço Cidadão)

Os termos do funcionamento do Espaço Cidadão da Loja são objeto de Protocolo autónomo e específico.

CLÁUSULA 6.ª

(Serviços Comuns)

Para garantir o funcionamento da Loja, o Município contrata os seguintes serviços comuns de funcionamento:

- a) Energia e água;
- b) Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
- c) Segurança e vigilância;
- d) Sistema de alarmes e ligação à respetiva central, bem como a sua manutenção;
- e) Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento, incluindo extintores;
- f) Certificação energética;
- g) Manutenção geral dos equipamentos e instalações;
- h) Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício;
- i) Comunicações de voz e dados, quando aplicável;
- j) Sistema de gestão de filas de espera.

CLÁUSULA 7.ª

(Rede e equipamentos de comunicações, informática, *software* e *help-desk*)

1. É da responsabilidade do Município assegurar o apoio de *helpdesk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja, em articulação com o *service desk* da AMA.
2. O *help desk* local colabora com a estrutura central da AMA nas intervenções técnicas locais que

se vierem a revelar necessárias.

3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia das **Entidades** no que respeita à sua infraestrutura tecnológica, *hardware*, *software*, e equipamentos de comunicação de voz e dados por si fornecidos.
4. Para efeitos de interlocução e articulação técnica com a **AMA**, o **Município** nomeará um funcionário da sua divisão de informática.

CLÁUSULA 8.ª

(Sistema de Gestão de Filas de Espera)

1. A gestão do atendimento na Loja será efetuada através do sistema de gestão de filas de espera previsto na alínea j) da Cláusula 6.ª, com vista à uniformização da informação estatística.
2. Compete à **AMA** a instalação, manutenção, ajustamento e *upgrade* do sistema de gestão de filas de espera.
3. Pela instalação, utilização e manutenção do sistema de gestão de filas de espera o **Município** pagará à **AMA** uma contrapartida semestral, calculada com base no preço contratualizado pela **AMA** com o fornecedor do sistema de gestão de filas de espera e em função do número de posições de atendimento existentes na Loja com este sistema instalado.
4. Para efeitos da faturação a que se refere o número anterior o **Município** informa a **AMA** do número de compromisso a constar da respetiva fatura.
5. O montante referido no n.º 3 deve ser pago até ao final do mês seguinte àquele a que respeita a fatura.
6. O pagamento a que se refere a presente cláusula é realizado por transferência bancária, para o IBAN da **AMA** PT50.0781.0112.00000006585.07.

CAPÍTULO II

GESTÃO E FUNCIONAMENTO DA LOJA

CLÁUSULA 9.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

O horário de funcionamento e de atendimento da Loja é estabelecido de acordo com o previsto nos artigos 8.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 187/99, de 2 de junho, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 247-A/2008, de 26 de dezembro, e nos termos da alínea f) do n.º 8 da Resolução de Conselho de Ministros nº 1/2017, de 2 de janeiro de 2017.

CLÁUSULA 10.ª

(Gestão da Loja de Cidadão)

1. A gestão e a coordenação da Loja, nomeadamente a implementação das normas e dos procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do Município, sem prejuízo das diretrizes da AMA enquanto Entidade Gestora da Rede das Lojas de Cidadão.
2. O Município define o responsável pela gestão da Loja.
3. Cada uma das Entidades designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço por si ocupado.

CLÁUSULA 11.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam os responsáveis pela execução do Protocolo, no prazo de 10 dias após a assinatura do mesmo, dando disso conhecimento às restantes Partes e ao Gestor da Loja.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados, por correio eletrónico, para os responsáveis designados.
3. Qualquer alteração das informações relativas ao disposto no n.º 1 da presente Cláusula deve ser previamente comunicada às outras Partes.

CLÁUSULA 12.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

1. Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade definidos pela AMA.
2. O Município confere à AMA o direito de proceder a auditorias regulares ao funcionamento da Loja, com vista a verificação do cumprimento das normas e dos procedimentos instituídos pela AMA.

CLÁUSULA 13.ª

(Divulgação e publicidade)

1. As campanhas publicitárias ou iniciativas de idêntica natureza de qualquer das Partes, e que sejam, direta ou indiretamente, relacionadas a Loja, deverão ser levadas ao conhecimento prévio das outras Partes.
2. Nos suportes publicitários referentes à Loja, para divulgação no Município, deverão constar, designadamente, os logótipos e imagens oficialmente aprovados pela AMA, pelo Município e

CAPÍTULO III DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

CLÁUSULA 14.ª

(Direitos e obrigações da AMA)

1. A AMA goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do sistema de gestão do atendimento na rede das Lojas de Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento que integram a Loja;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja;
- d) Receber as quantias referentes à disponibilização do sistema de gestão de filas de espera na Loja;
- e) Gerir tecnicamente o circuito de comunicações de voz e dados instalados pelo Município.

2. Sem prejuízo das obrigações legais que impendem sobre a AMA na qualidade de gestora da rede das Lojas de Cidadão, constituem suas obrigações:

- a) Definir e aprovar, de forma articulada com o Município e com as Entidades, o programa funcional da Loja, de acordo com o respetivo modelo de referência;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do layout das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, bem como os elementos de imagem que caracterizam as Lojas de Cidadão;
- c) Emitir parecer final sobre o projeto de execução;
- d) Acompanhar e validar a execução dos trabalhos necessários à elaboração dos projetos e instalação da Loja;
- e) Definir, em articulação com o Município, os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja, respeitando os requisitos específicos de cada uma das Entidades ali instaladas;
- f) Acompanhar a execução das obras de adaptação do espaço de instalação da Loja;
- g) Proceder à definição das normas e procedimentos de gestão e atendimento da Loja;
- h) Proceder à instalação, manutenção, ajustamento e *upgrade* do sistema de gestão de filas de espera;

- i) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no sistema de gestão de filas de espera, destinadas aos trabalhadores que ocupam os postos de atendimento;
- j) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior, sempre que se justifique;
- k) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- l) Definir os procedimentos de atendimento e gestão das reclamações;
- m) Garantir a integração da Loja, na Rede das Lojas de Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- n) Fornecer ao Município os manuais e as instruções necessárias ao funcionamento da Loja;
- o) Estabelecer contactos com quaisquer serviços da Administração Pública, com vista à sua instalação na Loja;
- p) Prestar toda a colaboração e informação que o Município venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

CLÁUSULA 15.ª

(Direitos e obrigações do MUNICÍPIO)

1. O Município goza das seguintes prerrogativas:
 - a) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja;
 - b) Celebrar protocolos para a instalação de outros serviços na Loja;
 - c) Ser reembolsado pelas Entidades das despesas em que incorra com a instalação e gestão da Loja.
2. No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do Município:
 - a) Assegurar o financiamento da contrapartida nacional para a instalação da Loja, caso a instalação da mesma seja cofinanciada;
 - b) Submeter o projeto de execução à AMA, para parecer final, prévio à contratação das obras necessárias à instalação da Loja;
 - c) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior;
 - d) Apresentar mensalmente à AMA um relatório sobre o estado de execução da obra;
 - e) Fornecer o equipamento necessário ao funcionamento da Loja, designadamente, mobiliário de *front office*, bem como os equipamentos necessários à instalação e funcionamento do sistema de gestão de filas de espera;
 - f) Fornecer a infraestrutura passiva, ativa e circuito de comunicação de voz e dados para o

- funcionamento da Loja;
- g) Assegurar a gestão da Loja de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**, sem prejuízo de outros que sejam definidos por acordo entre a **AMA** e o **Município**;
 - h) Assegurar a contratação dos serviços necessários ao funcionamento da Loja;
 - i) Suportar os encargos associados ao sistema de gestão de filas de espera;
 - j) Suportar os encargos relativos à área de uso privativo ocupada pelos seus serviços, incluindo o Espaço Cidadão, bem como pela área de uso privativo onde, temporariamente, não se encontre instalada qualquer **Entidade**;
 - k) Emitir os documentos contabilísticos para efeitos de reembolso pelas Entidades;
 - l) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja;
 - m) Assegurar, junto das entidades competentes, todas as certificações, comunicações, autorizações e licenças legalmente necessárias para o funcionamento da Loja;
 - n) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita;
 - o) Prestar contas anualmente às **Entidades** de todos os encargos com o funcionamento da Loja.

CLÁUSULA 16.ª

(Direitos e obrigações das Entidades)

1. As **Entidades** gozam das seguintes prerrogativas:
 - a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
 - b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, com estrito respeito pelas regras e orientações de funcionamento existentes nas Lojas de Cidadão;
 - c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
 - d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja de Cidadão.
2. É da responsabilidade das **Entidades**:
 - a) Respeitar os padrões de qualidade definidos para o atendimento nas Lojas de Cidadão, através das regras previstas no respetivo Manual de Procedimentos;
 - b) Comunicar à **AMA**, com conhecimento do **Município**, por via eletrónica, qualquer alteração dos serviços, para efeitos de atualização da informação a prestar ao cidadão através da Internet e canal de voz;
 - c) Transferir mensalmente para o Município as verbas necessárias ao reembolso de despesas

- por aquele suportadas;
- d) Suportar os encargos decorrentes de alterações da área de uso privativo inicialmente contratualizada;
 - e) Manter os serviços de atendimento e de retaguarda em bom estado de apresentação e suportar o custo de quaisquer obras de reparação resultantes de má utilização ou incúria;
 - f) Assegurar a afetação de recursos humanos ao serviço de atendimento, de forma a garantir um atendimento correspondente aos padrões de qualidade da Loja;
 - g) Garantir a aquisição e conservação de todo o mobiliário de *back office* e equipamentos, incluindo o informático e de rede, necessários ao funcionamento do seu posto de atendimento.
 - h) Garantir a manutenção e assistência técnica, de todos os equipamentos informáticos por si instalados nos termos do presente Protocolo;
 - i) Garantir a instalação e manutenção da sua infraestrutura tecnológica;
 - j) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou **Município** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
 - k) Assegurar os encargos relativos ao fornecimento e funcionamento dos seus serviços, designadamente, economato e comunicações de voz e dados.

CLÁUSULA 17.ª

(Transferência)

1. Pelo fornecimento dos serviços comuns necessários ao funcionamento da Loja, as Entidades transferem mensalmente para o Município, a título de reembolso das despesas por aquele suportadas, o valor apurado através da seguinte fórmula:

$$VDS = (VGDS \div APL) \times APE$$

Em que:

VDS corresponde ao valor mensal de despesas com serviços comuns por entidade;

VGDS corresponde ao valor mensal global de despesas com serviços comuns na Loja;

APL corresponde à área privativa total da Loja;

APE corresponde à área privativa de cada Entidade.

2. Pela disponibilização do sistema de gestão de filas de espera, as Entidades transferem mensalmente para o município o valor apurado através da seguinte fórmula:

$$VDFE = ((VFA \div PAL) \times PAE) / 6 \text{ meses}$$

Em que:

VDFE corresponde ao valor mensal da despesa com o Sistema de Filas de Espera a suportar

[Handwritten signature]

pela Entidade;

VFA corresponde ao valor faturado semestralmente pela AMA ao Município;

PAL corresponde ao número total de postos de atendimento da Loja;

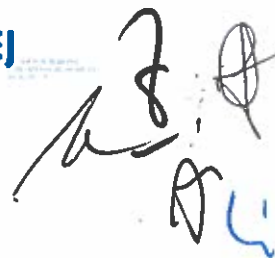
PAE corresponde ao número de postos de atendimento da Entidade.

3. Ao reembolso apurado no termos dos números anteriores acrescem, quando aplicável, os encargos decorrentes da amortização do investimento de instalação da Loja, na parte não cofinanciada, calculados com base proporcional à área de uso privativo da respetiva Entidade, e o valor relativo aos encargos decorrentes da utilização do espaço da Loja ocupado por cada entidade individualmente considerada, fixado no Anexo II, bem como os custos de mobiliário.
4. Nos casos em que ocorra a amortização de investimento da instalação da Loja e do mobiliário, o valor relativo aos respetivos encargos deixa de ser devido logo que ocorra a amortização integral.
5. O valor do reembolso das despesas suportadas pelo Município é calculado anualmente, até ao termo do primeiro trimestre do ano respetivo, com efeitos reportados a 1 de janeiro do ano respetivo, tendo por base os encargos efetivamente suportados pelo Município com a Loja, no ano que antecede.
6. Para efeitos do disposto no n.º 2, o valor relativo aos encargos decorrentes da utilização do espaço da Loja ocupado por cada entidade individualmente considerada, fixado no Anexo II, nunca pode ser superior ao proporcional dos encargos suportados pelo Município.
7. Os valores, no primeiro ano de funcionamento da Loja, são apurados com base em estimativas contantes do Anexo II.
8. A transferência mensal para o Município, referida nos números anteriores, é efetuada pelas Entidades no prazo de 45 dias, contados da data da emissão do respetivo documento contabilístico.
9. O Município obriga-se a pagar à AMA os encargos referentes à utilização do sistema de gestão de filas de espera, nos termos do disposto na Cláusula 8.ª.
10. O reembolso previsto nos números anteriores só é devido após a abertura da Loja e efetiva instalação das Entidades na Loja.

CLÁUSULA 18.ª

(Responsabilidade)

As Partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do



incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

CAPÍTULO IV CLÁUSULAS FINAIS

CLÁUSULA 19.ª

(Natureza do Protocolo)

O Município não pode ceder a sua posição contratual, celebrar quaisquer contratos ou subcontratos pelos quais confira a terceiros qualquer posição ou direito assente nos direitos que qualquer das demais Partes lhe conferiram nos termos do presente Protocolo, nem praticar quaisquer atos que conduzam aos mesmos resultados ou omitir aqueles que sejam necessários para impedir a sua verificação.

CLÁUSULA 20.ª

(Confidencialidade)

1. Cada uma das Partes reconhece a natureza confidencial das informações relativas ao presente Protocolo, obrigando-se a manter sigilo de todas as questões respeitantes ao negócio, aos equipamentos, aos materiais e ao conhecimento específico do outro contraente, de que, por virtude do Protocolo, tome conhecimento e que não seja nem se destine a conhecimento público.
2. Salvo autorização expressa em contrário das demais Partes, cada uma das Partes obriga-se a:
 - a) Só utilizar a referida informação nos termos previstos e para os fins decorrentes do presente Protocolo;
 - b) Não ceder, não partilhar e não permitir a duplicação, uso ou divulgação da referida informação, no todo ou em parte, a terceiros.
3. Em caso de violação da obrigação prevista na presente cláusula, cada uma das Partes reserva-se o direito de ser indemnizada por danos que daí resultarem.

CLÁUSULA 21.ª

(Dúvidas, Divergências e Alterações)

1. As dúvidas ou dificuldades que surjam na execução do presente Protocolo são esclarecidas por mútuo acordo das Partes.
2. Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as Partes, estas podem, por

acordo, rever as cláusulas do presente Protocolo, mediante proposta de qualquer um dos intervenientes.

3. O presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das Partes.

CLÁUSULA 22.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das Partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras Partes, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 180 dias relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das Partes pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado, das obrigações assumidas por qualquer outra Parte, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela Parte faltosa, desta comunicação.
5. O Município tem o direito de resolver o Protocolo em relação a determinada Entidade se, por decisão de qualquer autoridade administrativa ou judicial, um terceiro adquirir qualquer direito sobre o respetivo posto de atendimento, nomeadamente se for ordenada penhora.

CLÁUSULA 23.ª

(Arbitragem)

1. Os eventuais litígios que possam surgir entre as Partes em matéria de interpretação, validade e execução do presente Protocolo são resolvidos por arbitragem, com recurso ao Centro de Arbitragem Administrativa (CAAD).
2. O tribunal arbitral é composto por árbitro único, designado nos termos do Regulamento do CAAD.
3. As Partes declaram aceitar na íntegra o Regulamento do CAAD em vigor.
4. A submissão de qualquer litígio a arbitragem não exonera a Parte do pontual e atempado cumprimento das disposições do presente Protocolo.

J. I. L.

CLÁUSULA 24.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo produz efeitos na data da sua assinatura.
2. O presente Protocolo mantém-se em vigor pelo prazo de 15 anos, contados a partir da abertura da Loja.
3. Os reembolsos previstos no artigo 17.º do presente Protocolo, devidos por cada Entidade após a abertura da Loja e a sua efetiva instalação, só podem ser executados após a obtenção das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho.

Feito a 18 de julho de 2017 em seis exemplares de igual valor.

Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.

Pelo Município de Alvaiázere

Pelo Instituto de Gestão Financeira e
Equipamentos da Justiça, I.P.

Pelo Instituto dos Registos e do Notariado,
I.P.

Pela Autoridade Tributária e Aduaneira

Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.



ANEXO I

Palácio da Justiça de Alvaiázere sito no Largo Cine Teatro José Mendes Carvalho, na Freguesia de Alvaiázere, concelho de Alvaiázere, descrito na Conservatória do Registo Predial de Alvaiázere, inscrito com o artigo matricial n.º 1977.

Handwritten signatures and initials:
 f
 A
 C

ANEXO II

Entidades a integrar a Loja de Cidadão de Alvaiázere

Área total de uso privativo da Loja de Cidadão de Alvaiázere	409,70 m²
---	-----------------------------

Serviço responsável	Área de uso privativo das Entidades	Número indicativo de recursos humanos afetos	N.º de postos de front office	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Valor dos encargos referidos no n.º 1 da Cláusula 17.ª	Valor dos encargos referidos no n.º 2 da Cláusula 17.ª	Valor dos encargos referidos no n.º 3 da Cláusula 17.ª	Valor total mensal dos encargos (*)
Câmara Municipal	54,14m2	3	3	Espaço do Cidadão	205,38 €	8,80€	14,68 €	228,86 €
AT	148,34 m2	7	4	Finanças	562,72 €	11,73€	40,23 €	614,68 €
IRN	174,20m2	6	4	IRN	660,81 €	11,73€	47,24 €	719,79 €
ISS	33, 02m2	2	1	ISS	125,26 €	2,93€	8,96 €	140,08 €

(*) Inclui amortização de mobiliário (a 15 anos), disponibilização do sistema de filas de espera e os seguintes serviços comuns:

1. Energia e água;
2. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
3. Segurança e vigilância;
4. Sistema de alarmes e ligação à respetiva central, bem como a sua manutenção;
5. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento, incluindo extintores;
6. Certificação energética;
7. Manutenção geral dos equipamentos e instalações;
8. Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício.

Handwritten signature

PROTOCOLO DE COLABORAÇÃO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO DA LOJA DE CIDADÃO DE ANSIÃO

ENTRE:

A AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., pessoa coletiva nº 508 184 509, com sede na Rua de Santa Marta N.º 55, 1150-298 Lisboa, neste ato representada por Paulo Manuel Múrias Bessone Mauritti, na qualidade de Vogal do seu Conselho Diretivo, adiante designada por **“AMA”**;

O MUNICÍPIO DE ANSIÃO, pessoa coletiva de direito público nº 506 605 930 com sede em Praça do Município, 3240-143 Ansião, neste ato representado pelo Presidente da Câmara Municipal, António José Vicente Domingues, adiante designado por **“MUNICÍPIO”**;

A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, pessoa coletiva n.º 600 084 779, com sede na Rua da Prata, nº 10, 2º, 1999-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral, de ora em diante designada por **“AT”**;

E

O INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., pessoa coletiva n.º 505 305 500, com sede na Rua Rosa Araújo, 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Rui Fiolhais, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, de ora em diante designado por **“ISS”**;

A AT e o ISS conjuntamente designados por **“Entidades”**

Considerando que:

- A. O Governo prossegue o objetivo do alargamento da rede de Lojas de Cidadão com o propósito de oferecer aos cidadãos uma maior oferta de serviços públicos;
- B. Para alcançar tal fim, é necessário racionalizar geográfica e financeiramente o modelo de distribuição de serviços públicos, sem perda de proximidade para o cidadão e com economias em termos de custos de instalação e exploração;
- C. O reconhecimento de que as Lojas de Cidadão se integram numa ótica de partilha de recursos, destinada à prestação de diversos tipos de serviços 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 **Município**;

- D. Nesse âmbito, e mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, importa aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas de Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos, os Municípios.
- E. O **Município** pretende a instalação de uma Loja de Cidadão na circunscrição do território que, no âmbito das suas atribuições e competências, administra;
- F. O projeto Loja de Cidadão de Ansião potenciará o desenvolvimento do **Município** através dos benefícios que pode trazer aos Municípios em termos de desburocratização e poupança de tempo útil;
- G. O modelo reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação atual, assenta numa lógica que passa por atribuir à **AMA** o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas de Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas de Cidadão pelos Municípios;
- H. A Resolução do Conselho de Ministros n.º 1/2017, de 2 de janeiro, clarificou as condições de instalação de novas Lojas de Cidadão no período de execução do Programa Portugal 2020, promovendo uma política de descentralização cabendo agora aos municípios a iniciativa pela sua instalação;
- I. Constitui competência das câmaras municipais, 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 no apoio a projetos de interesse municipal, em parceria com a Administração Central.

Assim, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação atual, é de boa-fé e reciprocamente acordado e celebrado o presente Protocolo, do qual os Considerandos *supra* fazem parte integrante e que se rege pelas seguintes cláusulas:

CAPÍTULO I

LOJA E SUA INSTALAÇÃO

CLÁUSULA 1.ª

(Objeto)

O presente Protocolo tem por objeto a definição dos termos e as condições da instalação e da gestão da Loja de Cidadão de Ansião, adiante designada por “Loja”.

CLÁUSULA 2.ª

(Local)

A Loja é instalada no prédio identificado e descrito no Anexo I ao presente Protocolo e que dele faz parte integrante.

CLÁUSULA 3.ª

(Obras de instalação com cofinanciamento comunitário)

1. A realização das obras necessárias para a instalação da Loja de Cidadão é assegurada pelo Município, competindo-lhe nomeadamente:
 - a) Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessárias para o efeito;
 - b) Desenvolver os procedimentos de contratação pública necessários e adequados à finalidade subjacente;
 - c) Assegurar o financiamento da contrapartida pública nacional para a instalação da Loja;
 - d) Executar as componentes da operação prevista no número seguinte.
2. Se aplicável, a apresentação de candidatura para efeitos de obtenção de cofinanciamento comunitário, a coordenação da operação que daí resultar, bem como a interlocução junto da Autoridade competente, é da responsabilidade do Município.
3. A AMA assegura ao Município a prestação de informação e de apoio necessário para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. O Município deve assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis às obras de instalação da Loja, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela AMA e pelas regras próprias de instalação das Entidades.
5. Antes da contratação das obras, ou, nos casos previstos no n.º 3 do artigo 43.º do Código dos Contratos Públicos, antes da execução da empreitada, deve o Município obter, junto da AMA, parecer relativo ao projeto de execução.
6. No final da construção, o Município deve remeter à AMA as telas finais do projeto em formato editável de desenho assistido por computador.
7. A Loja de Cidadão é constituída por áreas de uso privativo, destinadas à instalação das Entidades e do Espaço Cidadão, e por áreas de uso comum.

CLÁUSULA 4.ª

(Instalação de Entidades na Loja de Cidadão)

1. As Entidades que integram a Loja são as subscritoras do presente Protocolo, nos termos do Anexo II do presente Protocolo e que dele faz parte integrante, o qual inclui as seguintes informações:
 - a) Identificação da **Entidade**;

- b) Indicação da área de uso privativo de cada uma das **Entidades**;
 - c) Número indicativo de recursos humanos afetos a cada uma das **Entidades**;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pela **Entidade**;
 - e) Valor da transferência mensal prevista no n.º 7 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua atual redação, nos termos da Cláusula 17.ª conjugada com o disposto no nº 3 da Cláusula 24ª;
 - f) Identificação dos serviços comuns de funcionamento para efeitos do reembolso das despesas suportadas pelo Município;
2. O **Município** pode protocolar, de forma bilateral, a instalação de serviços de atendimento na Loja com outras **Entidades**, públicas locais ou privadas, que prestem serviços públicos essenciais ou de interesse geral, precedido de autorização prévia da **AMA**, ouvidas as demais **Entidades**.
3. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município** estabelece com a **AMA**, ouvidas as **Entidades**, um prazo razoável para estas se instalarem na Loja.

CLÁUSULA 5.ª

(Espaço Cidadão)

Os termos do funcionamento do Espaço Cidadão da Loja são objeto de Protocolo autónomo e específico.

CLÁUSULA 6.ª

(Serviços Comuns)

Para garantir o funcionamento da Loja, o **Município** contrata os seguintes serviços comuns de funcionamento:

- a) Energia e água;
- b) Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
- c) Segurança e vigilância;
- d) Sistema de alarmes e ligação à respetiva central, bem como a sua manutenção;
- e) Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento, incluindo extintores;
- f) Certificação energética;
- g) Manutenção geral dos equipamentos e instalações;
- h) Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício;
- i) Comunicações de voz e dados, quando aplicável;
- j) Sistema de gestão de filas de espera.

CLÁUSULA 7.ª

(Rede e equipamentos de comunicações, informática, *software* e *help-desk*)

1. É da responsabilidade do **Município** assegurar o apoio de *helpdesk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja, em articulação com o *service desk* da **AMA**.
2. O *help desk* local colabora com a estrutura central da **AMA** nas intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia das **Entidades** no que respeita à sua infraestrutura tecnológica, *hardware*, *software*, e equipamentos de comunicação de voz e dados por si fornecidos.
4. Para efeitos de interlocução e articulação técnica com a **AMA**, o **Município** nomeará um funcionário da sua divisão de informática.

CLÁUSULA 8.ª

(Sistema de Gestão de Filas de Espera)

1. A gestão do atendimento na Loja será efetuada através do sistema de gestão de filas de espera previsto na alínea j) da Cláusula 6.ª, com vista à uniformização da informação estatística.
2. Compete à **AMA** a instalação, manutenção, ajustamento e *upgrade* do sistema de gestão de filas de espera.
3. Pela instalação, utilização e manutenção do sistema de gestão de filas de espera o **Município** pagará à **AMA** uma contrapartida semestral, calculada com base no preço contratualizado pela **AMA** com o fornecedor do sistema de gestão de filas de espera e em função do número de posições de atendimento existentes na Loja com este sistema instalado.
4. Para efeitos da faturação a que se refere o número anterior o **Município** informa a **AMA** do número de compromisso a constar da respetiva fatura.
5. O montante referido no n.º 3 deve ser pago até ao final do mês seguinte àquele a que respeita a fatura.
6. O pagamento a que se refere a presente cláusula é realizado por transferência bancária, para o IBAN da **AMA** PT50.0781.0112.00000006585.07.

CAPÍTULO II

GESTÃO E FUNCIONAMENTO DA LOJA

CLÁUSULA 9.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

O horário de funcionamento e de atendimento da Loja é estabelecido de acordo com o previsto nos artigos 8.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 187/99, de 2 de junho, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 247-A/2008, de 26 de dezembro, e nos termos da alínea f) do n.º 8 da Resolução de Conselho de Ministros nº 1/2017, de 2 de janeiro de 2017.

CLÁUSULA 10.ª

(Gestão da Loja de Cidadão)

1. A gestão e a coordenação da Loja, nomeadamente a implementação das normas e dos procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade **do Município**, sem prejuízo das diretrizes da **AMA** enquanto Entidade Gestora da Rede das Lojas de Cidadão.
2. O **Município** define o responsável pela gestão da Loja.
3. Cada uma das **Entidades** designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço por si ocupado.

CLÁUSULA 11.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam os responsáveis pela execução do Protocolo, no prazo de 10 dias após a assinatura do mesmo, dando disso conhecimento às restantes **Partes** e ao Gestor da Loja.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as **Partes** são enviados, por correio eletrónico, para os responsáveis designados.
3. Qualquer alteração das informações relativas ao disposto no n.º 1 da presente Cláusula deve ser previamente comunicada às outras **Partes**.

CLÁUSULA 12.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

1. Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade definidos pela **AMA**.

2. O **Município** confere à **AMA** o direito de proceder a auditorias regulares ao funcionamento da Loja, com vista a verificação do cumprimento das normas e dos procedimentos instituídos pela **AMA**.

CLÁUSULA 13.ª

(Divulgação e publicidade)

1. As campanhas publicitárias ou iniciativas de idêntica natureza de qualquer das **Partes**, e que sejam, direta ou indiretamente, relacionadas a Loja, deverão ser levadas ao conhecimento prévio das outras **Partes**.
2. Nos suportes publicitários referentes à Loja, para divulgação no **Município**, deverão constar, designadamente, os logótipos e imagens oficialmente aprovados pela **AMA**, pelo **Município** e pelas **Entidades**.

CAPÍTULO III

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

CLÁUSULA 14.ª

(Direitos e obrigações da AMA)

1. A **AMA** goza das seguintes prerrogativas:
 - a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do sistema de gestão do atendimento na rede das Lojas de Cidadão;
 - b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento que integram a Loja;
 - c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja;
 - d) Receber as quantias referentes à disponibilização do sistema de gestão de filas de espera na Loja;
 - e) Gerir tecnicamente o circuito de comunicações de voz e dados instalados pelo **Município**.
2. Sem prejuízo das obrigações legais que impendem sobre a **AMA** na qualidade de gestora da rede das Lojas de Cidadão, constituem suas obrigações:
 - a) Definir e aprovar, de forma articulada com o **Município** e com as **Entidades**, o programa funcional da Loja, de acordo com o respetivo modelo de referência;
 - b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do layout das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, bem como os elementos de imagem que caracterizam as Lojas de Cidadão;
 - c) Emitir parecer final sobre o projeto de execução;
 - d) Acompanhar e validar a execução dos trabalhos necessários à elaboração dos projetos e instalação

- da Loja;
- e) Definir, em articulação com o **Município**, os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja, respeitando os requisitos específicos de cada uma das **Entidades** ali instaladas;
 - f) Acompanhar a execução das obras de adaptação do espaço de instalação da Loja;
 - g) Proceder à definição das normas e procedimentos de gestão e atendimento da Loja;
 - h) Proceder à instalação, manutenção, ajustamento e *upgrade* do sistema de gestão de filas de espera;
 - i) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no sistema de gestão de filas de espera, destinadas aos trabalhadores que ocupam os postos de atendimento;
 - j) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior, sempre que se justifique;
 - k) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja através do Portal ePortugal.gov.pt e do Mapa do Cidadão;
 - l) Definir os procedimentos de atendimento e gestão das reclamações;
 - m) Garantir a integração da Loja, na Rede das Lojas de Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
 - n) Fornecer ao **Município** os manuais e as instruções necessárias ao funcionamento da Loja;
 - o) Estabelecer contactos com quaisquer serviços da Administração Pública, com vista à sua instalação na Loja;
 - p) Prestar toda a colaboração e informação que o **Município** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

CLÁUSULA 15.^a

(Direitos e obrigações do MUNICÍPIO)

1. O **Município** goza das seguintes prerrogativas:
 - a) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja;
 - b) Celebrar protocolos para a instalação de outros serviços na Loja;
 - c) Ser reembolsado pelas **Entidades** das despesas em que incorra com a instalação e gestão da Loja.
2. No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município**:
 - a) Assegurar o financiamento da contrapartida nacional para a instalação da Loja, caso a instalação da mesma seja cofinanciada;
 - b) Submeter o projeto de execução à **AMA**, para parecer final, prévio à contratação das obras necessárias à instalação da Loja;
 - c) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o

- cumprimento do disposto na alínea anterior;
- d) Apresentar mensalmente à **AMA** um relatório sobre o estado de execução da obra;
 - e) Fornecer o equipamento necessário ao funcionamento da Loja, designadamente, mobiliário de *front office*, bem como os equipamentos necessários à instalação e funcionamento do sistema de gestão de filas de espera;
 - f) Fornecer a infraestrutura passiva, ativa para o funcionamento da Loja de Cidadão;
 - g) Contratar e assegurar os encargos com o circuito de comunicação de voz e dados para garantir o funcionamento da Loja, o qual pode, caso o Município assim o entenda, ser integrado no Contrato de Comunicações da AMA, através da celebração de protocolo autónomo;
 - h) Assegurar a gestão da Loja de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**, sem prejuízo de outros que sejam definidos por acordo entre a **AMA** e o **Município**;
 - i) Assegurar a contratação dos serviços necessários ao funcionamento da Loja;
 - j) Suportar os encargos associados ao sistema de gestão de filas de espera;
 - k) Suportar os encargos relativos à área de uso privativo ocupada pelos seus serviços, incluindo o Espaço Cidadão, bem como pela área de uso privativo onde, temporariamente, não se encontre instalada qualquer **Entidade**;
 - l) Emitir os documentos contabilísticos para efeitos de reembolso pelas Entidades;
 - m) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja;
 - n) Assegurar, junto das entidades competentes, todas as certificações, comunicações, autorizações e licenças legalmente necessárias para o funcionamento da Loja;
 - o) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita;
 - p) Prestar contas anualmente às **Entidades** de todos os encargos com o funcionamento da Loja.

CLÁUSULA 16.ª

(Direitos e obrigações das Entidades)

1. As **Entidades** gozam das seguintes prerrogativas:
 - a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
 - b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, com estrito respeito pelas regras e orientações de funcionamento existentes nas Lojas de Cidadão;
 - c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
 - d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que

diz respeito à imagem própria transversal da Loja de Cidadão.

2. É da responsabilidade das **Entidades**:

- a) Respeitar os padrões de qualidade definidos para o atendimento nas Lojas de Cidadão, através das regras previstas no respetivo Manual de Procedimentos;
- b) Comunicar à **AMA**, com conhecimento do **Município**, por via eletrónica, qualquer alteração dos serviços, para efeitos de atualização da informação a prestar ao cidadão através da Internet e canal de voz;
- c) Transferir mensalmente para o Município as verbas necessárias ao reembolso de despesas por aquele suportadas;
- d) Suportar os encargos decorrentes de alterações da área de uso privativo inicialmente contratualizada;
- e) Manter os serviços de atendimento e de retaguarda em bom estado de apresentação e suportar o custo de quaisquer obras de reparação resultantes de má utilização ou incúria;
- f) Assegurar a afetação de recursos humanos ao serviço de atendimento, de forma a garantir um atendimento correspondente aos padrões de qualidade da Loja;
- g) Garantir a aquisição e conservação de todo o mobiliário de *back office* e equipamentos, incluindo o informático e de rede, necessários ao funcionamento do seu posto de atendimento.
- h) Garantir a manutenção e assistência técnica, de todos os equipamentos informáticos por si instalados nos termos do presente Protocolo;
- i) Garantir a instalação e manutenção da sua infraestrutura tecnológica;
- j) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou **Município** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- k) Assegurar os encargos relativos ao fornecimento e funcionamento dos seus serviços, designadamente, economato e comunicações de voz e dados.

CLÁUSULA 17.ª

(Transferência)

1. Pelo fornecimento dos serviços comuns necessários ao funcionamento da Loja, as **Entidades** transferem mensalmente para o **Município**, a título de reembolso das despesas por aquele suportadas, o valor apurado através da seguinte fórmula:

$$\mathbf{VDS = (VGDS \div APL) \times APE}$$

Em que:

VDS corresponde ao valor mensal de despesas com serviços comuns por entidade;

VGDS corresponde ao valor mensal global de despesas com serviços comuns na Loja;

APL corresponde à área privativa total da Loja;

APE corresponde à área privativa de cada Entidade.

2. Pela disponibilização do sistema de gestão de filas de espera, as Entidades transferem mensalmente para o município o valor apurado através da seguinte fórmula:

$$\text{VDFE} = ((\text{VFA} \div \text{PAL}) \times \text{PAE}) / 6 \text{ meses}$$

Em que:

VDFE corresponde ao valor mensal da despesa com o Sistema de Filas de Espera a suportar pela Entidade;

VFA corresponde ao valor faturado semestralmente pela AMA ao Município;

PAL corresponde ao número total de postos de atendimento da Loja;

PAE corresponde ao número de postos de atendimento da Entidade.

3. Ao reembolso apurado no termos dos números anteriores acrescem, os encargos decorrentes da amortização do investimento de instalação da Loja, na parte não cofinanciada, calculados com base proporcional à área de uso privativo da respetiva Entidade, fixado no Anexo II;
4. Nos casos em que ocorra a amortização de investimento da instalação da Loja e do mobiliário, o valor relativo aos respetivos encargos deixa de ser devido logo que ocorra a amortização integral.
5. O valor do reembolso das despesas suportadas pelo **Município** é calculado anualmente, até ao termo do primeiro trimestre do ano respetivo, com efeitos reportados a 1 de janeiro do ano respetivo, tendo por base os encargos efetivamente suportados pelo **Município** com a Loja, no ano que antecede.
6. Nos termos do n.º 8 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, o presente protocolo é realizado ao abrigo dos artigos 124.º e seguintes da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, pelo que o reembolso das despesas identificadas na presente cláusula suportadas pela entidade gestora, não se encontra sujeito a IVA, nos termos do n.º 2 do artigo 2.º do Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado.
7. Para efeitos do disposto no n.º 3, o valor relativo aos encargos decorrentes da utilização do espaço da Loja ocupado por cada entidade individualmente considerada, fixado no Anexo II, nunca pode ser superior ao proporcional dos encargos suportados pelo Município.
8. Os valores, no primeiro ano de funcionamento da Loja, são apurados com base em estimativas contantes do Anexo II.
9. Para efeitos de faturação a emitir pelo Município, as Entidades informam o número de compromisso a constar da respetiva fatura;
10. A transferência mensal para o Município, referida nos números anteriores, é efetuada pelas Entidades no prazo de 45 dias, contados da data da emissão do respetivo documento contabilístico.
11. O **Município** obriga-se a pagar à **AMA** os encargos referentes à utilização do sistema de gestão de filas

de espera, nos termos do disposto na Cláusula 8.ª.

12. O reembolso previsto nos números anteriores só é devido após a abertura da Loja e efetiva instalação das Entidades na Loja.

CLÁUSULA 18.ª

(Responsabilidade)

As Partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

CAPÍTULO IV

CLÁUSULAS FINAIS

CLÁUSULA 19.ª

(Natureza do Protocolo)

O **Município** não pode ceder a sua posição contratual, celebrar quaisquer contratos ou subcontratos pelos quais confira a terceiros qualquer posição ou direito assente nos direitos que qualquer das demais **Partes** lhe conferiram nos termos do presente Protocolo, nem praticar quaisquer atos que conduzam aos mesmos resultados ou omitir aqueles que sejam necessários para impedir a sua verificação.

CLÁUSULA 20.ª

(Confidencialidade)

1. Cada uma das **Partes** reconhece a natureza confidencial das informações relativas ao presente Protocolo, obrigando-se a manter sigilo de todas as questões respeitantes ao negócio, aos equipamentos, aos materiais e ao conhecimento específico do outro contraente, de que, por virtude do Protocolo, tome conhecimento e que não seja nem se destine a conhecimento público.
2. Salvo autorização expressa em contrário das demais **Partes**, cada uma das **Partes** obriga-se a:
 - a) Só utilizar a referida informação nos termos previstos e para os fins decorrentes do presente Protocolo;
 - b) Não ceder, não partilhar e não permitir a duplicação, uso ou divulgação da referida informação, no todo ou em parte, a terceiros.
3. Em caso de violação da obrigação prevista na presente cláusula, cada uma das **Partes** reserva-se o direito de ser indemnizada por danos que daí resultarem.

CLÁUSULA 21.ª

(Dúvidas, Divergências e Alterações)

1. As dúvidas ou dificuldades que surjam na execução do presente Protocolo são esclarecidas por mútuo acordo das **Partes**.
2. Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as **Partes**, estas podem, por acordo, rever as cláusulas do presente Protocolo, mediante proposta de qualquer um dos intervenientes.
3. O presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.

CLÁUSULA 22.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das **Partes** pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 180 dias relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado, das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.
5. O **Município** tem o direito de resolver o Protocolo em relação a determinada **Entidade** se, por decisão de qualquer autoridade administrativa ou judicial, um terceiro adquirir qualquer direito sobre o respetivo posto de atendimento, nomeadamente se for ordenada penhora.

CLÁUSULA 23.ª

(Arbitragem)

1. Os eventuais litígios que possam surgir entre as **Partes** em matéria de interpretação, validade e execução do presente Protocolo são resolvidos por arbitragem, com recurso ao Centro de Arbitragem Administrativa (CAAD).
2. O tribunal arbitral é composto por árbitro único, designado nos termos do Regulamento do CAAD.
3. As **Partes** declaram aceitar na íntegra o Regulamento do CAAD em vigor.

4. A submissão de qualquer litígio a arbitragem não exonera a **Parte** do pontual e atempado cumprimento das disposições do presente Protocolo.

CLÁUSULA 24.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo produz efeitos na data da sua assinatura.
2. O presente Protocolo mantém-se em vigor pelo prazo de 15 anos, contados a partir da abertura da Loja.
3. A assunção dos compromissos inerentes à outorga do presente protocolo, só produz efeitos após ser proferido despacho de autorização prévia previsto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, e no Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho, nas suas atuais redações, conjugados com o artigo 22º do Decreto Lei nº 197/99, de 08 de junho.
4. Os reembolsos previstos na Cláusula 17.ª do presente Protocolo, devidos por cada Entidade após a abertura da Loja e a sua efetiva instalação, só podem ser executados após a obtenção das autorizações legalmente necessárias mencionadas no número anterior.».

Feito em Lisboa, aos 2 dias do mês de outubro de 2019, em formato eletrónico.

Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.

Pelo Município de Ansião

Pela Autoridade Tributária e Aduaneira

Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

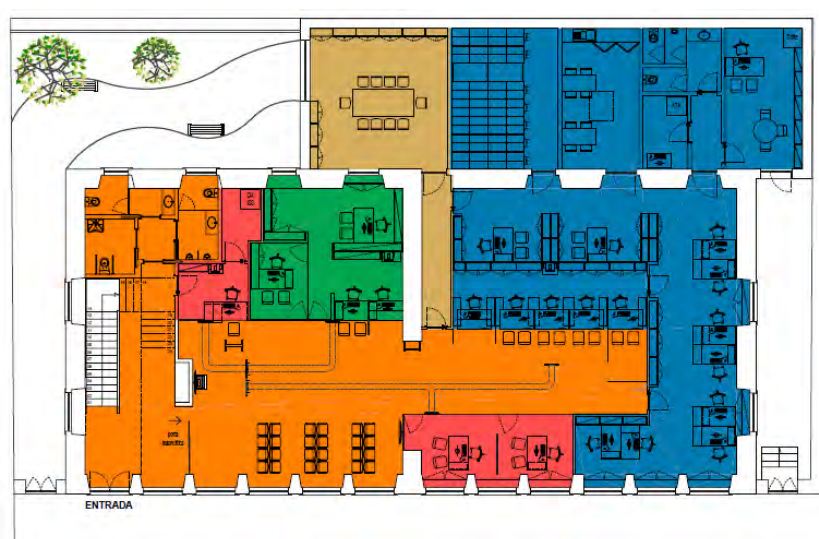
ANEXO I

Edifício: Loja de Cidadão de Ansião

Prédio urbano destinado a serviços, sito na Rua Combatentes da Grande Guerra, n.º 98, na freguesia de Ansião, concelho de Ansião. Descrito na Conservatória do Registo Predial de Ansião, inscrito com o artigo matricial n.º 994.

Propriedade do imóvel: Município de Ansião

Planta de localização de entidades:



Área uso privativo		
32,00 m ²	Câmara Municipal de Ansião	
38,00 m ²	Segurança Social	
197,20 m ²	Autoridade Tributária e Aduaneira	
42,00 m ²	Área uso comum à Segurança Social e Autoridade Tributária e Aduaneira	
Área uso comum		
143,30 m ²	Área uso comum	
12,39 %	Câmara Municipal de Ansião	
13,56 %	Segurança Social	
74,05 %	Autoridade Tributária e Aduaneira	

ANEXO II

Entidades a integrar a Loja de Cidadão de Ansião

Área total de uso privativo da Loja de Cidadão de Ansião	258,20 m²
---	-----------------------------

Serviço responsável	Área de uso privativo das Entidades	Número indicativo de recursos humanos afetos	N.º de postos de front office	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Valor dos encargos referidos no n.º 1 da Cláusula 17.ª	Valor dos encargos referidos no n.º 2 da Cláusula 17.ª	Valor dos encargos referidos no n.º 3 da Cláusula 17.ª	Valor total mensal dos encargos (*)
Câmara Municipal	32,00	3	3	Espaço Cidadão	419,79€	8,79€	72,34€	500,92€
ISS	35,00	4	2	ISS	459,15€	14,65€	79,12€	552,92€
AT	191,20	16	5	Finanças	2.508,27€	5,86€	432,22€	2.946,35€
TOTAL	258,20	23	14		3.387,22€	29,30€	583,67€	4.000,19€

(*) Inclui amortização do investimento na parte não cofinanciada durante a duração do protocolo (15 anos), disponibilização do sistema de filas de espera e os seguintes serviços comuns:

1. Energia e água;
2. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
3. Segurança e vigilância;
4. Sistema de alarmes e ligação à respetiva central, bem como a sua manutenção;
5. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento, incluindo extintores;
6. Certificação energética;
7. Manutenção geral dos equipamentos e instalações;
8. Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício.



PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO DE BATALHA

ENTRE:

1. A 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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “AMA”;

E

2. O MUNICÍPIO DA BATALHA, pessoa coletiva n.º 501290206, com sede na Rua Infante D. Fernando, 2440-118, em Batalha, neste ato representado por Paulo Jorge Frazão Batista dos Santos, Presidente da Câmara Municipal da Batalha, de ora em diante referido como “Município da Batalha”;

E

3. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
4. O INSTITUTO DOS REGISTOS E DO NOTARIADO, I.P., com sede na Av. D. João II, nº 1.8.01D, Edifício H, Campus de Justiça de Lisboa, 1803-001, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;
5. O INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., com sede na Rua Rosa Araújo, n.º 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Joaquim Luís Esteves Pinto Monteiro, na qualidade de Vogal do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por “Serviços”,

TODOS conjuntamente designados por “Partes”,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e

organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;

- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho da Batalha, que é património próprio do Município;
- (I) O Município da Batalha é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;
- (J) É o Município da Batalha quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (K) Face ao *supra* exposto, o Município da Batalha reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito.

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão da Batalha, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das Partes.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo Município da Batalha, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos providos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.

3. A AMA assegura ao Município da Batalha a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. Para os efeitos do n.º 2, o Município da Batalha assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela AMA, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão da Batalha, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do Município da Batalha.
2. Cada um dos Serviços designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão da Batalha em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo Serviço respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão da Batalha, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os Serviços subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do Serviço;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos Serviços;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos Serviços;
 - d. Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pelo Serviço;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o Município da Batalha estabelece, ouvidos os Serviços, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão da Batalha.



Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O Município da Batalha pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão da Batalha, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional aos consumidores e aos empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à AMA.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os Serviços pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o Município da Batalha e cada um dos Serviços, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª e a comparticipação no financiamento da instalação da Loja do Cidadão, nos termos do disposto na alínea b) do n.º 2 da Cláusula 2.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o Município da Batalha e os Serviços, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos Serviços na Loja do Cidadão da Batalha.
5. O Município da Batalha presta contas aos Serviços sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão da Batalha até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da AMA, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com o Município da Batalha, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;

- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer ao **Município da Batalha** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município da Batalha)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município da Batalha**:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os **Serviços** façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;

viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, quando aplicável, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.

- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;
- e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as **Partes**, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão da Batalha;
- f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com os equipamentos e obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
- g) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão da Batalha:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- c) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- d) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- e) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **Município da Batalha** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- f) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- g) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na **Cláusula 6.ª**;
- h) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do Município da Batalha)

O **Município da Batalha** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão da Batalha;
- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;

- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da **Cláusula 6.ª**

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A **AMA** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo **Município da Batalha**, em estreita articulação com as normas de qualidade implementadas no **Município**;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo **Município da Batalha**, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os **Serviços** gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao **Município** da Batalha assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão da Batalha, em articulação com o *service desk* da **AMA**.
2. O **Município** da Batalha encarregue da gestão e coordenação da Loja do Cidadão da Batalha designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a **AMA**, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

**Cláusula 14.ª**

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão da Batalha um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão da Batalha é definido pelo **Município da Batalha**, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos **Serviços** é definido por acordo entre estes e o **Município da Batalha**, dentro dos limites definidos na lei.
3. O **Município da Batalha** mantém a **AMA** informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da **Cláusula 6.ª**

2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o **Município da Batalha** e o **Serviço** a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

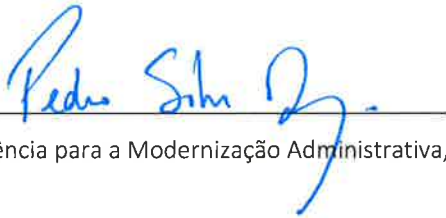
Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as **Partes**, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

Cláusula 23.ª


(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas Partes que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.

Feito em Leiria, aos vinte e nove dias do mês de abril de dois mil e quinze, em cinco exemplares.



Pela Agência para a Modernização Administrativa, I.P.



Pelo Município da Batalha




Pela Autoridade Tributária e Aduaneira



Pelo Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.



Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.



ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Paços do Concelho, Rua Infante D. Fernando, 2440-118 Batalha

Direito sobre o prédio: Propriedade

Identificação do titular do direito: Município da Batalha

ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DA BATALHA

Serviço responsável	Área útil afeta	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município da Batalha
Câmara Municipal da Batalha	A definir m ²	A definir pessoas	Espaço do Cidadão da Batalha	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	150 m ²	9 pessoas	Serviço de Finanças de Batalha	1005,00 €
Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.	264 m ²	9 pessoas	Conservatória dos Registos Civil, Predial e Comercial de Batalha	1768,8,00 €
Instituto da Segurança Social, I.P.	75 m ²	3 pessoas	Serviço Local de Segurança Social de [a indicar]	Manutenção das condições prévias

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

1. Uso do espaço;
2. Energia e água;
3. Comunicação de voz e dados;
4. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
5. Segurança e vigilância;
6. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
7. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
8. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
9. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA).

ANEXO III



MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DA BATALHA

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DA BATALHA, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão da Batalha, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os Serviços ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,

I.P.

Pelo Município da Batalha

[...]

ANEXO IV

SUPOORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO



Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado site).
Software de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).



Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro software necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ªfeira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

[Handwritten signature and initials]

Classificação de pedidos

A prioridade de resolução de pedidos é aferida tendo por base a Urgência e o Impacto de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	2	1	3	2	3	3
Loja/Organismo	2	2	2	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como exceções* todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

²

Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

3

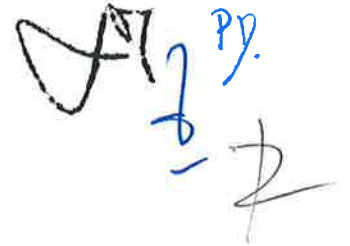
[Handwritten signature]

*Exceções

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup

ANEXO V

Contactos institucionais

**Agência para a Modernização Administrativa, I.P.**Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município da BatalhaCorreio eletrónico institucional: pbsantos@cm-batalha.pt

Responsável pela execução do protocolo: Carlos Agostinho Costa Monteiro

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: carlos.monteiro@cm-batalha.pt

Contacto telefónico: 244769110

Endereço: Rua Infante D. Fernando, 2440-118 Batalha

Autoridade Tributária e AduaneiraCorreio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças da Batalha

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt - sf1333@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217610000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa.

Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Marina San Bento - Departamento de Gestão e Apoio Técnico

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217985500

Endereço: Av. D. João II, n.º 1.8.01D - Edifício H - Campus da Justiça - Apartado 8295 - 1803-001 Lisboa

Instituto da Segurança Social, I.P.Correio eletrónico institucional: ISS-IP@seg-social.pt

Responsável pela execução do protocolo: Filomena Gonçalo – Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: filomena.m.goncalo@seg-social.pt

Contacto telefónico: 300511027

Endereço: Av. da República, n.º 4 – 5.º andar 1069-062 Lisboa

3

PROCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE BOMBARRAL



P.P.

ENTRE:

1. A 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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “AMA”;

E

2. O MUNICÍPIO DO BOMBARRAL, pessoa coletiva n.º 506800580, com sede na Praça do Município, 2540-046, em Bombarral, neste ato representado por José Manuel Gonçalves Vieira, Presidente da Câmara Municipal do Bombarral, de ora em diante referido como “Município do Bombarral”;

E

3. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
4. O INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., com sede na Rua Rosa Araújo, n.º 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Joaquim Luís Esteves Pinto Monteiro, na qualidade de Vogal do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por “Serviços”,

TODOS conjuntamente designados por “Partes”,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;

- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;
- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho do Bombarral, que é património próprio do Município;
- (I) O Município do Bombarral é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;

(J) É o Município do Bombarral quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;

(K) Face ao *supra* exposto, o Município do Bombarral reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito.

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão do Bombarral, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das Partes.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo Município do Bombarral, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos providos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.
3. A AMA assegura ao Município do Bombarral a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. Para os efeitos do n.º 2, o Município do Bombarral assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela AMA, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão do Bombarral, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do **Município do Bombarral**.
2. Cada um dos **Serviços** designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão do Bombarral em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão do Bombarral, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços** subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos **Serviços**;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pelo **Serviço**;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município do Bombarral** estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão do Bombarral.

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O **Município do Bombarral** pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão do Bombarral, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;

- b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional aos consumidores e aos empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à **AMA**.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os **Serviços** pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o **Município do Bombarral** e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o **Município do Bombarral** e os **Serviços**, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão do Bombarral.
5. O **Município do Bombarral** presta contas aos **Serviços** sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão do Bombarral até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da **AMA**, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com o **Município do Bombarral**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;

- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer ao **Município do Bombarral** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município do Bombarral)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município do Bombarral**:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os **Serviços** façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, quando aplicável, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;
- e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as **Partes**, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão do Bombarral;

- f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 7.ª;
- g) Prestar toda a colaboração e informação que a AMA venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão do Bombarral:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- c) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- d) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- e) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **Município do Bombarral** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- f) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- g) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
- h) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do Município do Bombarral)

O **Município do Bombarral** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão do Bombarral;
- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A AMA goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo **Município do Bombarral**, em estreita articulação com as normas da qualidade implementadas no **Município**;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo **Município do Bombarral**, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os **Serviços** gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao **Município do Bombarral** assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão do Bombarral, em articulação com o *service desk* da **AMA**.
2. O **Município do Bombarral** encarregue da gestão e coordenação da Loja do Cidadão do Bombarral designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a **AMA**, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão do Bombarral um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão do Bombarral é definido pelo Município do Bombarral, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos Serviços é definido por acordo entre estes e o Município do Bombarral, dentro dos limites definidos na lei.
3. O Município do Bombarral mantém a AMA informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela AMA, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.

2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª.
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o **Município do Bombarral** e o **Serviço** a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as **Partes**, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

Cláusula 23.ª

(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas Partes que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.

Feito em Leiria, aos vinte e nove dias do mês de abril de dois mil e quinze, em quatro exemplares.



Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.



Pelo Município do Bombarral



Pela Autoridade Tributária e Aduaneira



Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'PP']

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Edifício do Mercado Municipal, sito na Rua da Coutada, na vila do Bombarral

Direito sobre o prédio: Propriedade

Identificação do titular do direito: Município do Bombarral

ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DO BOMBARRAL

Serviço responsável	Área útil afeta	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município do Bombarral
Câmara Municipal do Bombarral	A definir	A definir	Espaço do Cidadão do Bombarral	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	200 m ²	11 pessoas	Serviço de Finanças de Bombarral	1500,00 €
Instituto da Segurança Social, I.P.	100 m ²	4 pessoas	Serviço Local de Segurança Social de Bombarral	750,00 €

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

1. Uso do espaço;
2. Energia e água;
3. Comunicação de voz e dados;
4. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
5. Segurança e vigilância;
6. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
7. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
8. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
9. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA).

ANEXO III



MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DO BOMBARRAL

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DO BOMBARRAL, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão do Bombarral, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os Serviços ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.



Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Município do Bombarral

[...]

ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
<i>Software</i> de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).

Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro *software* necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ªfeira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Classificação de pedidos

A prioridade de resolução de pedidos é aferida tendo por base a Urgência e o Impacto de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	2	1	2	2	3	3
Loja/Organismo	1	1	1	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como exceções* todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

²

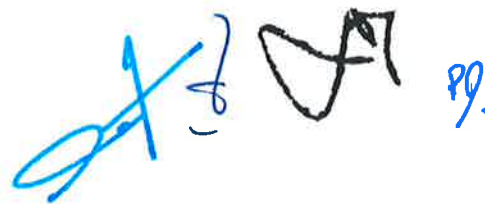
Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

*Exceções

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/*Restore*
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/*Backup*

ANEXO V

Contactos institucionais



Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Pedro Manuel Francisco da Silva Dias

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: [...]

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município do Bombarral

Correio eletrónico institucional: geral@cm-bombarral.pt

Responsável pela execução do protocolo: Paulo Dias Jorge

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: paulo.jorge@cm-bombarral

Contacto telefónico: 262609020 - 262609011

Endereço: Praça do Município, 2540-046 Bombarral

Autoridade Tributária e Aduaneira

Correio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças do Bombarral

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt - sf1341@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217610000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Instituto da Segurança Social, I.P.

Correio eletrónico institucional: ISS-IP@seg-social.pt

Responsável pela execução do protocolo: Filomena Gonçalo – Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: filomena.m.goncalo@seg-social.pt

Contacto telefónico: 300511027

Endereço: Av. da República, n.º 4 – 5.º andar 1069-062 Lisboa

17

PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE BOTICAS

ENTRE:

1. A 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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “AMA”;

E

2. O MUNICÍPIO DE BOTICAS, pessoa coletiva n.º 506886964, com sede na Praça do Município, 5460-304, em Boticas, neste ato representado por Fernando Eirão Queiroga, Presidente da Câmara Municipal de Boticas, de ora em diante referido como “Município de Boticas”;

E

3. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
4. O INSTITUTO DOS REGISTOS E DO NOTARIADO, I.P., com sede na Av. D. João II, nº 1.8.01D, Edifício H, Campus de Justiça de Lisboa, 1803-001, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por “Serviços”,

TODOS conjuntamente designados por “Partes”,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e

- garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
 - (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
 - (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
 - (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
 - (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
 - (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;
 - (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Boticas, que é património próprio do Município;

- (I) O Município de Boticas é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;
- (J) É o Município de Boticas quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (K) Face ao *supra* exposto, o Município de Boticas reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito.

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Boticas, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das Partes.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo Município de Boticas, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos providos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.
3. A AMA assegura ao Município de Boticas a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. Para os efeitos do n.º 2, o Município de Boticas assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela AMA, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as

que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Boticas, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do **Município de Boticas**.
2. Cada um dos **Serviços** designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão de Boticas em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Boticas, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços** subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos **Serviços**;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pelo **Serviço**;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município de Boticas** estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Boticas.

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O **Município de Boticas** pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Boticas, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.

2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional aos consumidores e aos empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à AMA.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os **Serviços** pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o **Município de Boticas** e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o **Município de Boticas** e os **Serviços**, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Boticas.
5. O **Município de Boticas** presta contas aos **Serviços** sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão de Boticas até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da **AMA**, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com o **Município de Boticas**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;

- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer ao **Município de Boticas** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município de Boticas)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município de Boticas**:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os **Serviços** façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, quando aplicável, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;

- e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as **Partes**, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Boticas;
- f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir **os encargos com os equipamentos e obras necessárias** para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
- g) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão de Boticas:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- c) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- d) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- e) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **Município de Boticas** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- f) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- g) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na **Cláusula 6.ª**;
- h) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do Município de Boticas)

O **Município de Boticas** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão de Boticas;
- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da **Cláusula 6.ª**

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A **AMA** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Boticas**, em estreita articulação com as normas da qualidade implementadas no **Município**;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Boticas**, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)


Os **Serviços** gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao **Município** de Boticas assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão de Boticas, em articulação com o *service desk* da **AMA**.
2. O **Município** de Boticas encarregue da gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Boticas designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a **AMA**, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.



Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Boticas um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão de Boticas é definido pelo **Município de Boticas**, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos **Serviços** é definido por acordo entre estes e o **Município de Boticas**, dentro dos limites definidos na lei.
3. O **Município de Boticas** mantém a **AMA** informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.



2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.^a.
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.^a

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.^a, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o **Município de Boticas** e o **Serviço** a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.^a

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.^a

(Revisão)

Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as **Partes**, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Palácio de Justiça, Rua 5 de Outubro, Boticas

Direito sobre o prédio: Propriedade

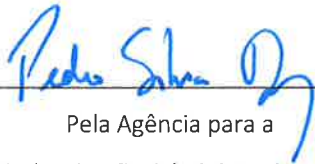
Identificação do titular do direito: Município de Boticas, 5460-304 Boticas

Cláusula 23.ª

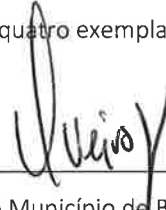
(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas Partes que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.

Feito em Leiria, aos vinte e nove dias do mês de abril de dois mil e quinze, em quatro exemplares.



Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.



Pelo Município de Boticas



Pela Autoridade Tributária e Aduaneira



Pelo Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.

ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE BOTICAS



Serviço responsável	Área útil afeta	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município de Boticas
Câmara Municipal de Boticas	A definir	A definir	Espaço do Cidadão de Boticas	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	75 m ²	3 pessoas	Serviço de Finanças de Boticas	200,00€
Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.	213 m ²	6 pessoas	Conservatória dos Registos Civil, Predial, Comercial e Cartório Notarial de Boticas	200,00€

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

1. Uso do espaço;
2. Energia e água;
3. Comunicação de voz e dados;
4. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
5. Segurança e vigilância;
6. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
7. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
8. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
9. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA).

ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE BOTICAS

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DE BOTICAS, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Boticas, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os Serviços ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Município de Boticas

[...]

ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
<i>Software</i> de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).


2
39.


*Exceções

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup

ANEXO V

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município de Boticas

Correio eletrónico institucional: municipio@cm-boticas.pt

Responsável pela execução do protocolo: Guilherme Pires

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: vereador.guilhermepires@cm-boticas.pt

Contacto telefónico: 276410200

Endereço: Praça do Município, 5460-304 Boticas

Autoridade Tributária e Aduaneira

Correio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças de Boticas

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt - sf2372@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217610000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa.

Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.

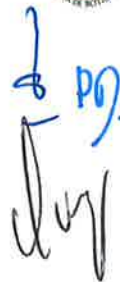
Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt

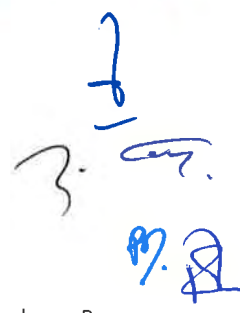
Responsável pela execução do protocolo: Marina San-Bento – Departamento de Gestão e Apoio Técnico

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217985500

Endereço: Av. D. João II, nº1.8.01D – Edifício H – Campus da Justiça – Apartado 8295 – 1803-001 Lisboa



PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE CADAVAL

ENTRE:

1. A **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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “**AMA**”;

E

2. O **INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA, I.P.**, com sede na Av. D. João II, n.º 1.08.01D Bloco H 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por Albertina Maria Gomes Pedroso, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, de ora em diante referido como “**IGFEJ**”;

E

3. O **MUNICÍPIO DO CADAVAL**, pessoa coletiva n.º 505763621, com sede na Avenida Francisco Sá Carneiro, 2550-103, em Cadaval, neste ato representado por Maria de Fátima Moreira da Paz, Vice-Presidente da Câmara Municipal do Cadaval, de ora em diante referido como “**Município do Cadaval**”;
4. A **AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA**, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
5. O **INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P.**, com sede na Av. D. João II, nº 1.8.01D, Edifício H, Campus de Justiça de Lisboa, 1803-001, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por “**Serviços**”,

TODOS conjuntamente designados por “**Partes**”,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e

garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;

- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;
- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho do Cadaval, cuja gestão está cometida ao IGFEJ;

- (I) Demonstra-se, no caso vertente, que a melhor solução para a gestão da Loja do Cidadão do Cadaval é entregá-la rotativamente, aos diversos serviços que a integram;
- (J) Face ao *supra* exposto, o **Município do Cadaval** reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito.

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão do Cadaval, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das **Partes**.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo IGFEJ, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos providos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão;
3. Os procedimentos inerentes às obras referidas no número anterior serão iniciados depois da inscrição das necessárias dotações orçamentais.
4. A AMA assegura ao IGFEJ a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
5. Para os efeitos do n.º 2, o IGFEJ assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela AMA, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão do Cadaval, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade dos **Serviços**, nos termos dos números seguintes.
2. Os **Serviços**, em conjunto com outras entidades que possam partilhar o edifício em causa, acordam entre si, antes da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão do Cadaval, qual a forma de repartição dos encargos com os serviços previstos no número seguinte.
3. São considerados serviços de apoio ao funcionamento da Loja do Cidadão do Cadaval, e na medida em que forem necessários, designadamente, os seguintes:
 - i. Energia e água;
 - ii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iii. Segurança e vigilância;
 - iv. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - v. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vi. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - vii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
4. O disposto no número anterior não prejudica a possibilidade de contratação e gestão autónoma dos serviços próprios de cada **Serviço**, nos termos da alínea e) da Cláusula 9.ª
5. Os **Serviços** designam um **Serviço** responsável pela gestão funcional da Loja do Cidadão do Cadaval, que exerce essas funções por períodos de 2 anos.
6. Cada um dos **Serviços** designa ainda um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável referido no número anterior, em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão do Cadaval, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços** subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área respeitante a cada um dos **Serviços**, especificando se a mesma é útil ou bruta;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pelo **Serviço**;

- e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
 4. Após a conclusão das obras necessárias, o IGFEJ estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão do Cadaval.

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O IGFEJ pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão do Cadaval, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional aos consumidores e aos empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à **AMA**.

Cláusula 6.ª




(Contrapartida pecuniária)

1. Os **Serviços** pagam ao IGFEJ, a título de contrapartida pecuniária pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o montante resultante da aplicação à área bruta que vier efetivamente a ser ocupada do valor unitário indicado pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças, nos termos da lei.
2. Salvo acordo bilateral entre o IGFEJ e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior diz respeito apenas à utilização do prédio.
3. A atualização da contrapartida pecuniária é a que resultar da aplicação da legislação em vigor, nomeadamente do disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão do Cadaval.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da **AMA**, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- 
- 
- 
- a) Aprovar, em articulação com as Partes, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer aos **Serviços** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do IGFEJ)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do IGFEJ:

- a) Disponibilizar, até ao limite das áreas devolutas existentes, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão do Cadaval;
- b) Aprovar os projetos, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras e os equipamentos necessários para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
- c) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão do Cadaval:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Participar, nos termos da Cláusula 3.ª, nas atividades de gestão e coordenação da Loja do Cidadão do Cadaval, incluindo os espaços comuns do edifício, quando utilizados pelos **Serviços**;

- 3.6 pp.
7.
A
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
 - d) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
 - e) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto no n.º 3 da Cláusula 3.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
 - f) Prestar toda a colaboração e informação que a AMA ou o IGFEJ venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
 - g) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
 - h) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
 - i) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro;
 - j) Elaborar e submeter à aprovação do IGFEJ os projetos respeitantes às obras necessárias à sua instalação, quando aplicável.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do IGFEJ)

O IGFEJ goza das seguintes prerrogativas:

- a) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços na Loja do Cidadão do Cadaval, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- b) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª.

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)


A AMA goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os Serviços gozam das seguintes prerrogativas:

- 
- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
 - b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
 - c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
 - d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao Serviço designado nos termos no n.º 5 da Cláusula 3.ª assegurar, em articulação com o *service desk* da AMA, o apoio local de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns de suporte à operação da Loja do Cidadão do Cadaval, nomeadamente aos sistemas de gestão do atendimento.
2. O Serviço referido no número anterior designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a AMA, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos Serviços no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão do Cadaval um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

Os horários de funcionamento e de atendimento da Loja do Cidadão do Cadaval são definidos pelas Partes, de acordo com a lei.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela AMA, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

- Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
- Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

- O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.
- O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª.
- A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos Serviços apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

- Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das Partes.
- O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o IGFEJ e o Serviço a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

- Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras Partes, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
- Qualquer das Partes pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra Parte, nos termos dos números seguintes.
- 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.

4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela Parte faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as Partes, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

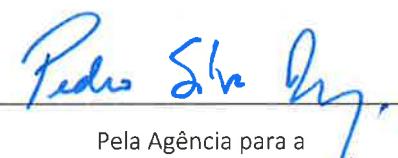

Cláusula 23.ª

(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa:

- Até à obtenção, pelas Partes que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas;
- Até ao cumprimento dos procedimentos previstos no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, devendo o IGFEJ desencadear tais procedimentos no prazo máximo de 90 dias a contar da data de indicação pelos Serviços dos elementos necessários, nomeadamente, as respetivas áreas de ocupação.

Feito em Leiria, aos vinte e nove dias do mês de abril de dois mil e quinze, em cinco exemplares.


Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.
Pelo Instituto de Gestão Financeira e
Equipamentos da Justiça, I.P.
Pelo Município do Cadaval
Pela Autoridade Tributária e Aduaneira
Pelo Instituto dos Registos e Notariado, I.P.

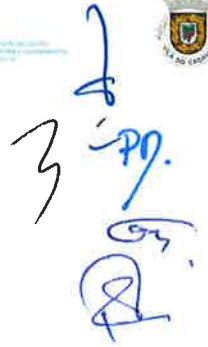
ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Palácio da Justiça do Cadaval

Direito sobre o prédio: Gestão IGFEJ, I.P.

Identificação do titular do direito: Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.



ANEXO II
SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DO CADAVAL

Handwritten notes in blue ink: a vertical line, a checkmark, a signature, and the letters 'M', 'P', and 'A'.

Serviço responsável	Área (especificar se é útil ou bruta) (dados provisórios)	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao IGFEJ (a)
Câmara Municipal do Cadaval	A definir	A definir	Espaço do Cidadão do Cadaval	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	150 m ² (área útil)	7 pessoas	Serviço de Finanças de Cadaval	(a)
Instituto dos Registos e Notariado, I.P.	293 m ² (área bruta)	6 pessoas	Conservatória dos Registos Civil, Predial e Comercial de Cadaval	N/A

Nota: Área bruta disponibilizada pelo IGFEJ, que não inclui a área ocupada pelo IRN: 320 m²

(a) Corresponde ao montante resultante da aplicação à área bruta que vier efetivamente a ser ocupada do valor unitário indicado pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças, nos termos da lei.

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

Apenas uso do espaço.

ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DO CADAVAL

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA, I.P., o MUNICÍPIO DO CADAVAL, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão do Cadaval, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os Serviços ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área (especificar se é área útil ou bruta): [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Instituto de Gestão Financeira e
Equipamentos da Justiça, I.P.

[...]

ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
Software de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).



Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro *software* necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ª feira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Classificação de pedidos

A prioridade de resolução de pedidos é aferida tendo por base a Urgência e o Impacto de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	1	1	2	2	3	3
Loja/Organismo	1	1	1	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como exceções* todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

²

Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several initials below it.

***Exceções**

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/*Restore*
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/*Backup*

ANEXO V

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

Correio eletrónico institucional: correio@igfej.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Joaquim Manuel Marques Cardoso

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: joaquim.m.cardoso@igfej.mj.pt

Contacto telefónico: 21 790 77 00

Endereço: Av. D. João II, n.º 1.08.01D Bloco H 1990-097, Lisboa

Município do Cadaval

Correio eletrónico institucional: geral@cm-cadaval.pt

Responsável pela execução do protocolo: Ana Barata Leandro

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daf@cm-cadaval.pt

Contacto telefónico: 262690100 - 262690120

Endereço: Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, 2550-103 Cadaval

Autoridade Tributária e Aduaneira

Correio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças de Cadaval/ João Simões da Silva - Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: sf1490@at.gov.pt – dsie@at.gov.pt

Contacto telefónico: 262 695 527 – 217 610 000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Instituto dos Registos e Notariado, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Marina San-Bento - Departamento de Gestão e Apoio Técnico

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217 985 500

Endereço: Av. D. João II, nº 1.8.01D - Edifício H - Campus da Justiça - Apartado 8295 - 1803-001 Lisboa



PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO DE CARREGAL DO SAL

ENTRE:

1. A **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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como **“AMA”**;

E

2. O **MUNICÍPIO DE CARREGAL DO SAL**, pessoa coletiva n.º 506684920, com sede na Praça do Município - Apartado 90, 3430-909, em Carregal do Sal, neste ato representado por Rogério Mota Abrantes, Presidente da Câmara Municipal de Carregal do Sal, de ora em diante referido como **“Município de Carregal do Sal”**;

E

3. A **AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA**, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
4. O **INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P.**, com sede na Av. D. João II, n.º 1.08.01D - Edifício H, 4.º andar, Parque das Nações, 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;
5. O **INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.**, com sede na Rua Rosa Araújo, n.º 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Joaquim Luís Esteves Pinto Monteiro, na qualidade de vogal do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por **“Serviços”**,

TODOS conjuntamente designados por **“Partes”**,

CONSIDERANDO QUE:



- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;

- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Carregal do Sal, que é património próprio do Município;
- (I) O **Município** de Carregal do Sal é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;
- (J) É o **Município** de Carregal do Sal quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (K) Face ao *supra* exposto, o **Município de Carregal do Sal** reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito;

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Carregal do Sal, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das **Partes**.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo **Município de Carregal do Sal**, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos provindos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.
3. A **AMA** assegura ao **Município de Carregal do Sal** a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos provindos da União Europeia que este necessite de apresentar.

4. Para os efeitos do n.º 2, o **Município de Carregal do Sal** assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela **AMA**, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Carregal do Sal, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do **Município de Carregal do Sal**.
2. Cada um dos **Serviços** designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão de Carregal do Sal em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Carregal do Sal, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços** subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos **Serviços**;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do balcão de atendimento gerido por cada **Serviço**;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª.
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município de Carregal do Sal** estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Carregal do Sal.

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O **Município de Carregal do Sal** pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Carregal do Sal, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional a consumidores e a empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à **AMA**.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os **Serviços** pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o **Município de Carregal do Sal** e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o **Município de Carregal do Sal** e os **Serviços**, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos Serviços na Loja do Cidadão de Carregal do Sal.
5. O **Município de Carregal do Sal** presta contas aos **Serviços** sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão de Carregal do Sal até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da **AMA**, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com o **Município de Carregal do Sal**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;

- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer ao **Município de Carregal do Sal** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município de Carregal do Sal)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município de Carregal do Sal**:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os **Serviços** façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;

- vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
- viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, quando aplicável, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;
- e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as **Partes**, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Carregal do Sal;
- f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
- g) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão de Carregal do Sal:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- c) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- d) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- e) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **Município de Carregal do Sal** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- f) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- g) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
- h) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do Município de Carregal do Sal)

O **Município de Carregal do Sal** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão de Carregal do Sal;
- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª.

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A **AMA** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Carregal do Sal**, em estreita articulação com as normas da qualidade implementadas no **Município**;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Carregal do Sal**, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os **Serviços** gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao **Município** de Carregal do Sal assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão de Carregal do Sal, em articulação com o *service desk* da **AMA**.

2. O **Município** de Carregal do Sal encarregue da gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Carregal do Sal designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a **AMA**, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Carregal do Sal um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão de Carregal do Sal é definido pelo **Município de Carregal do Sal**, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos **Serviços** é definido por acordo entre estes e o **Município de Carregal do Sal**, dentro dos limites definidos na lei.
3. O **Município de Carregal do Sal** mantém a **AMA** informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos do mesmo constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.
2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª.
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o **Município de Carregal do Sal** e o **Serviço** a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)


Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as **Partes**, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

Cláusula 23.ª

(Eficácia)


A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas **Partes** que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.

Feito em Viseu, aos nove dias do mês de junho de dois mil e quinze, em cinco exemplares.


Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.


Pelo Município de Carregal do Sal


Pela Autoridade Tributária e Aduaneira


Pelo Instituto dos Registos e Notariado, I.P.

José Ascenso Nunes da Maia
Presidente do Conselho Diretivo


Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Artigo 1985 da União das freguesias de Currelos, Papízios e Sobral

Direito sobre o prédio: Propriedade

Identificação do titular do direito: Município de Carregal do Sal

ANEXO II

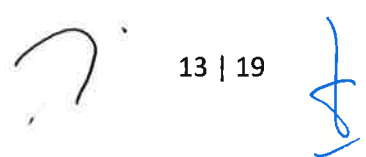


SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE CARREGAL DO SAL

Serviço responsável	Área útil afeta	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do balcão de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município de Carregal do Sal
Câmara Municipal de Carregal do Sal	A definir m ²	A definir pessoas	Espaço do Cidadão de Carregal do Sal	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	125 m ²	6 pessoas	Serviço de Finanças de Carregal do Sal	375,00 €
Instituto dos Registos e Notariado, I.P.	210 m ²	6 pessoas	Conservatória dos Registos Civil, Predial e Comercial de Carregal do Sal	630,00 €
Instituto da Segurança Social, I.P.	50 m ²	2 pessoas	Serviço Local de Segurança Social de Carregal do Sal	150,00 €

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

Apenas uso do espaço.



ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE CARREGAL DO SAL

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DE CARREGAL DO SAL, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Carregal do Sal, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os **Serviços** ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Município de Carregal do Sal

[...]



ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO



Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
Software de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).

7.



Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro *software* necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ªfeira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Classificação de pedidos

A prioridade de **resolução de pedidos** é aferida tendo por base a **Urgência** e o **Impacto** de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	1	1	2	2	3	3
Loja/Organismo	1	1	1	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como **exceções*** todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

² Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

***Exceções**

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup

ANEXO V

Contactos institucionais

Pg.
19**Agência para a Modernização Administrativa, I.P.**Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município de Carregal do SalCorreio eletrónico institucional: geral@cm-carregal.pt

Responsável pela execução do protocolo: Rogério Mota Abrantes

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: presidente@cm-carregal.pt

Contacto telefónico: 232960400

Endereço: Praça do Município - Apartado 90

Autoridade Tributária e AduaneiraCorreio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças / João Simões da Silva - Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217 610 000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Instituto dos Registos e Notariado, I.P.Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Marina San-Bento - Departamento de Gestão e Apoio Técnico

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217 985 500

Endereço: Av. D. João II, n.º 1.08.01D - Edifício H, 4.º andar Parque das Nações – 1990-097 Lisboa

Instituto da Segurança Social, I.P.Correio eletrónico institucional: ISS-IP@seg-social.pt

Responsável pela execução do protocolo: Filomena Gonçalo – Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: filomena.m.goncalo@seg-social.pt

Contacto telefónico: 300 511 027

Endereço: Av. da República, n.º 4 – 5.º andar 1069-062 Lisboa

PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE CASTELO DE PAIVA



ENTRE:

1. A **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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “**AMA**”;

E

2. O **INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA, I.P.**, com sede na Av. D. João II, n.º 1.08.01D Bloco H 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por Albertina Maria Gomes Pedroso, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, de ora em diante referido como “**IGFEJ**”

E

3. O **MUNICÍPIO DE CASTELO DE PAIVA**, pessoa coletiva n.º 502678917, com sede na Largo do Conde Sobrado, 4550-102, em Castelo de Paiva, neste ato representado por António dos Santos Rodrigues, Vice-Presidente da Câmara Municipal de Castelo de Paiva, de ora em diante referido como “**Município de Castelo de Paiva**”,
4. A **AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA**, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
5. O **INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P.**, com sede na Av. D. João II, n.º 1.08.01D - Edifício H, 4º andar, Parque das Nações, 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;
6. O **INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.**, com sede na Rua Rosa Araújo, n.º 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Joaquim Luís Esteves Pinto Monteiro, na qualidade de vogal do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por “**Serviços**”,

TODOS conjuntamente designados por “**Partes**”,



CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;

- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Castelo de Paiva, cuja gestão está cometida ao IGFEJ.
- (I) Demonstra-se, no caso vertente, que a melhor solução para a gestão da Loja do Cidadão de Castelo de Paiva é entrega-la rotativamente, aos diversos serviços que a integram.
- (J) Face ao *supra* exposto, o **Município de Castelo de Paiva** reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito.

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Castelo de Paiva, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das **Partes**.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo **IGFEJ**, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessárias para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da contrapartida pública nacional para a instalação da Loja do Cidadão de Castelo de Paiva;
 - c. Desenvolver os procedimentos de contratação pública necessários e adequados à finalidade subjacente.
 - d. Executar as componentes da operação prevista no número seguinte;
 - e. Enviar à AMA, para efeitos de supervisão, a documentação comprovativa das despesas em que incorra para efeitos de cofinanciamento.
3. A apresentação de candidatura para efeitos de obtenção de cofinanciamento comunitário, a coordenação da operação que daí resultar, bem como a interlocução junto da Autoridade de Gestão do POR respectivo, será efetuada pela AMA.
4. Os procedimentos inerentes às obras referidas no número anterior serão iniciados depois da inscrição das necessárias dotações orçamentais.

- 4
5. A **AMA** assegura ao **IGFEJ** a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
 6. Para os efeitos do n.º 2, o **IGFEJ** assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela **AMA**, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Castelo de Paiva, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade dos **Serviços**, nos termos dos números seguintes.
2. Os **Serviços**, em conjunto com outras entidades que possam partilhar o edifício em causa, acordam entre si, antes da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão de Castelo de Paiva, qual a forma de repartição dos encargos com os serviços previstos no número seguinte.
3. São considerados serviços de apoio ao funcionamento da Loja do Cidadão de Castelo de Paiva, e na medida em que forem necessários, designadamente, os seguintes:
 - i. Energia e água;
 - ii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iii. Segurança e vigilância;
 - iv. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - v. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vi. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - vii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
4. O disposto no número anterior não prejudica a possibilidade de contratação e gestão autónoma dos serviços próprios de cada **Serviço**, nos termos da alínea e) da Cláusula 9.ª
5. Os **Serviços** designam um **Serviço** responsável pela gestão funcional da Loja do Cidadão de Castelo de Paiva, que exerce essas funções por períodos de 2 anos.
6. Cada um dos **Serviços** designa ainda um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável referido no número anterior, em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Castelo de Paiva, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços** subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área respeitante a cada um dos **Serviços**, especificando se a mesma é útil ou bruta;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pelo **Serviço**;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o **IGFEJ** estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Castelo de Paiva.

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O **IGFEJ** pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Castelo de Paiva, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional aos consumidores e aos empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à **AMA**.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os **Serviços** pagam ao **IGFEJ**, a título de contrapartida pecuniária pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o montante resultante da aplicação à área bruta que vier efetivamente a ser ocupada do valor unitário indicado pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças, nos termos da lei.
2. Salvo acordo bilateral entre o **IGFEJ** e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior diz respeito apenas à utilização do prédio.
3. A atualização da contrapartida pecuniária é a que resultar da aplicação da legislação em vigor, nomeadamente do disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos Serviços na Loja do Cidadão de Castelo de Paiva.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da **AMA**, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com as **Partes**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer aos **Serviços** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do IGFEJ)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do IGFEJ:

- a) Disponibilizar, até ao limite das áreas devolutas existentes, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Castelo de Paiva;
- b) Aprovar os projetos, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras e os equipamentos necessários para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
- c) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão de Castelo de Paiva:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Participar, nos termos da Cláusula 3.ª, nas atividades de gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Castelo de Paiva, incluindo os espaços comuns do edifício, quando utilizados pelos **Serviços**;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- d) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- e) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto no n.º 3 da Cláusula 3.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- f) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **IGFEJ** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- g) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- h) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
- i) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro;
- j) Elaborar e submeter à aprovação do **IGFEJ** os projetos respeitantes às obras necessárias à sua instalação, quando aplicável.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do IGFEJ)

O IGFEJ goza das seguintes prerrogativas:

- a) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços na Loja do Cidadão de Castelo de Paiva, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- b) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A AMA goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os Serviços gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao Serviço designado nos termos no n.º 5 da Cláusula 3.ª assegurar, em articulação com o *service desk* da AMA, o apoio local de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns de suporte à operação da Loja do Cidadão de Castelo de Paiva, nomeadamente aos sistemas de gestão do atendimento.
2. O Serviço referido no número anterior designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a AMA, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos Serviços no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Castelo de Paiva um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

Os horários de funcionamento e de atendimento da Loja do Cidadão de Castelo de Paiva são definidos pelas Partes, de acordo com a lei.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª
2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª

3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o **IGFEJ** e o **Serviço** a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as **Partes**, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

Cláusula 23.ª

(Eficácia)

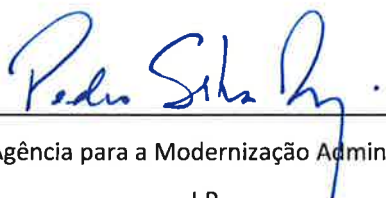
A eficácia do presente protocolo fica suspensa:

- a) Até à obtenção, pelas **Partes** que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n. 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de

dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas;

- b) Até ao cumprimento dos procedimentos previstos no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, devendo o **IGFEJ** desencadear tais procedimentos no prazo máximo de 90 dias a contar da data de indicação pelos **Serviços** dos elementos necessários, nomeadamente, as respetivas áreas de ocupação.

Feito em Viseu, aos nove dias do mês de junho de dois mil e quinze, em seis exemplares.



Pela Agência para a Modernização Administrativa,

I.P.



Pelo Instituto de Gestão Financeira e

Equipamentos da Justiça, I.P.



Pelo Município de Castelo de Paiva



Pela Autoridade Tributária e Aduaneira



Pelo Instituto dos Registos e Notariado, I.P.



Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

José Ascenso Nunes da Maia
Presidente do Conselho Diretivo



ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Palácio da Justiça de Castelo de Paiva

Direito sobre o prédio: Gestão IGFEJ, I.P.

Identificação do titular do direito: Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE CASTELO DE PAIVA

Serviço responsável	Área (especificar se é útil ou bruta) (dados provisórios)	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao IGFEJ (a)
Câmara Municipal de Castelo de Paiva	A definir	A definir	Espaço do Cidadão de Castelo de Paiva	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	100 m ² (área útil)	5 pessoas	Serviço de Finanças de Castelo de Paiva	(a)
Instituto dos Registos e Notariado, I.P.	279 m ² (área bruta)	8 pessoas	Conservatória do Registo Civil, Predial e Comercial de Castelo de Paiva	N/A
Instituto da Segurança Social, I.P.	100 m ² (área útil)	4 pessoas	Serviço Local de Segurança Social de Castelo de Paiva	(b)

Nota: Área bruta disponibilizada pelo IGFEJ, que não inclui a área ocupada pelo IRN: 80 m²

- (a) Manutenção das condições atualmente vigentes, em instrumento próprio celebrado com o IGFEJ, I.P.
- (b) Corresponde ao montante resultante da aplicação à área bruta que vier efetivamente a ser ocupada do valor unitário indicado pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças, nos termos da lei.

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

Apenas utilização do espaço.

ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE CASTELO DE PAIVA

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA, I.P., e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Castelo de Paiva, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os **Serviços** ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área (especificar se é área útil ou bruta): [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Instituto de Gestão Financeira e
Equipamentos da Justiça, I.P.

[...]



ANEXO IV

SUPOORTE AO UTILIZADOR E RESPETIVOS NIVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abriu um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abriu um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
Software de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).



Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro *software* necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ª feira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Classificação de pedidos

A prioridade de **resolução de pedidos** é aferida tendo por base a **Urgência** e o **Impacto** de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	1	1	2	2	3	3
Loja/Organismo	1	1	1	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como **exceções*** todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

***Exceções**

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria

² Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

[Handwritten mark]

- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup

[Handwritten signatures]

ANEXO V

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.Correio eletrónico institucional: correio@igfej.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Joaquim Manuel Marques Cardoso

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: joaquim.m.cardoso@igfej.mj.pt

Contacto telefónico: 21 790 77 00

Endereço: Av. D. João II, n.º 1.08.01D Bloco H 1990-097, Lisboa

Município de Castelo de PaivaCorreio eletrónico institucional: gap.presidente@cm-castelo-paiva.pt

Responsável pela execução do protocolo: Gonçalo Rocha

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: goncalo.rocha@cm-castelo-paiva.pt

Contacto telefónico: 255699349

Endereço: Largo do Conde Sobrado

Autoridade Tributária e AduaneiraCorreio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças / João Simões da Silva - Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217 610 000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa




Instituto dos Registos e Notariado, I.P.Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Marina San-Bento - Departamento de Gestão e Apoio Técnico

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217 985 500

Endereço: Av. D. João II, nº 1.08.01D - Edifício H, 4º andar Parque das Nações – 1990-097 Lisboa


PP.





Instituto da Segurança Social, I.P.

Correio eletrónico institucional: ISS-IP@seg-social.pt

Responsável pela execução do protocolo: Filomena Gonçalo – Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: filomena.m.goncalo@seg-social.pt

Contacto telefónico: 300 511 027

Endereço: Av. da República, n.º 4 – 5.º andar 1069-062 Lisboa

PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE CHAVES

ENTRE:

1. A 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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “AMA”;

E

2. O MUNICÍPIO DE CHAVES, pessoa coletiva n.º 501205551, com sede na Praça de Camões, 5400-150, em Chaves, neste ato representado por António Cândido Monteiro Cabeleira, Presidente da Câmara Municipal de Chaves, de ora em diante referido como “Município de Chaves”;

E

3. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
4. O INSTITUTO DOS REGISTOS E DO NOTARIADO, I.P., com sede na Av. D. João II, nº 1.8.01D, Edifício H, Campus de Justiça de Lisboa, 1803-001, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por “Serviços”,

TODOS conjuntamente designados por “Partes”,

1
29.
Q

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e

organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;

- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Chaves, que é património próprio do Município;
- (I) O Município de Chaves é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;
- (J) É o Município de Chaves quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (K) Face ao *supra* exposto, o Município de Chaves reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito.

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Chaves, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das Partes.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo Município de Chaves, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito,

nomeadamente para a obtenção de fundos providos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.

3. A AMA assegura ao Município de Chaves a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. Para os efeitos do n.º 2, o Município de Chaves assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela AMA, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Chaves, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do Município de Chaves.
2. Cada um dos Serviços designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão de Chaves em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo Serviço respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Chaves, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os Serviços subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do Serviço;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos Serviços;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos Serviços;
 - d. Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pelo Serviço;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.

4. Após a conclusão das obras necessárias, o Município de Chaves estabelece, ouvidos os Serviços, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Chaves.

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O Município de Chaves pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Chaves, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional aos consumidores e aos empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à AMA.

Cláusula 6.ª


(Contrapartida pecuniária)

1. Os Serviços pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o Município de Chaves e cada um dos Serviços, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o Município de Chaves e os Serviços, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos Serviços na Loja do Cidadão de Chaves.
5. O Município de Chaves presta contas aos Serviços sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão de Chaves até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da AMA, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- 
- a) Aprovar, em articulação com o **Município de Chaves**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
 - b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
 - c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
 - d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
 - e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
 - f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
 - g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
 - h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
 - i) Fornecer ao **Município de Chaves** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município de Chaves)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município de Chaves**:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os **Serviços** façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;

- v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, quando aplicável, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;
 - e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as **Partes**, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Chaves;
 - f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com os equipamentos e obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
 - g) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão de Chaves:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- c) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- d) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- e) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **Município de Chaves** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- f) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- g) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na **Cláusula 6.ª**;
- h) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do Município de Chaves)

O Município de Chaves goza das seguintes prerrogativas:

- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão de Chaves;
- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A AMA goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo Município de Chaves, em estreita articulação com as normas da qualidade implementadas no Município;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo Município de Chaves, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os Serviços gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Handwritten initials and a signature in blue ink.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao **Município de Chaves** assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão de Chaves, em articulação com o *service desk* da AMA.
2. O **Município de Chaves** encarregue da gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Chaves designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a **AMA**, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Chaves um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão de Chaves é definido pelo **Município de Chaves**, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos **Serviços** é definido por acordo entre estes e o **Município de Chaves**, dentro dos limites definidos na lei.
3. O **Município de Chaves** mantém a **AMA** informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.
2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª.
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o **Município de Chaves** e o **Serviço** a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.

4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

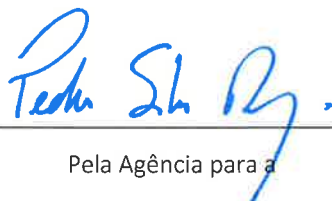
Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as **Partes**, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

Cláusula 23.ª

(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas Partes que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.

Feito em Leiria, aos vinte e nove dias do mês de abril de dois mil e quinze, em quatro exemplares.



Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.

Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.



Pelo Município de Chaves

Pelo Município de Chaves

Pela Autoridade Tributária e Aduaneira

Pelo Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Prédio Urbano com área total de 1.354,39 m², sito na Travessa Cândido dos Reis, freguesia de Santa Maria Maior, Chaves.

Direito sobre o prédio: Propriedade

Identificação do titular do direito: Município de Chaves

ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE CHAVES



Serviço responsável	Área útil afeta	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município de Chaves
Câmara Municipal de Chaves	A definir m ²	A definir pessoas	Espaço do Cidadão de Chaves	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	375 m ²	21 pessoas	Serviço de Finanças de Chaves	3727,50 €
Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.	462 m ²	19 pessoas	Conservatória do Registo Civil de Chaves - Conservatória dos Registos Predial e Comercial de Chaves	4592,28 €

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

1. Uso do espaço;
2. Limpeza;
3. Comunicações (Voz e Dados);
4. Climatização;
5. Iluminação e tomadas;
6. Água, saneamento e resíduos sólidos.



ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE CHAVES

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DE CHAVES, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Chaves, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os Serviços ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Município de Chaves

[...]

ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPETIVOS NIVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
<i>Software</i> de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).



Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro software necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ªfeira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.



J
P.P.
Q

Classificação de pedidos

A prioridade de resolução de pedidos é aferida tendo por base a Urgência e o Impacto de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	1	1	2	2	3	3
Loja/Organismo	1	1	1	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como **exceções*** todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

²

Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

3

Handwritten signature in blue ink.

*Exceções

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup



ANEXO V

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município de Chaves

Correio eletrónico institucional: municipio@chaves.pt

Responsável pela execução do protocolo: Margarida Maria de Morais Sarmento Pizarro Bravo

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: margarida.pizarro@chaves.pt

Contacto telefónico: 276340500

Endereço: Praça de Camões, 5400-150 Chaves

Autoridade Tributária e Aduaneira

Correio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças de Chaves

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt - sf1333@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217610000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Marina San Bento - Departamento de Gestão e Apoio Técnico

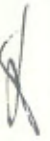
Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217985500

Endereço: Av. D. João II, nº 1.8.01D - Edifício H - Campus da Justiça - Apartado 8295 - 1803-001 Lisboa

HOMOLOGO
23/01/2009
A Secretária de Estado da Modernização
Administrativa


(Maria Manuel Leitão Marques)





ACORDO DE COLABORAÇÃO

ACORDO DE COLABORAÇÃO

ENTRE:

A **AMA, I.P. – AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, I.P.**, adiante designada por **AMA**, pessoa colectiva n.º 508184509, com sede na Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º G, 1600-001, em Lisboa, neste acto representada por Anabela Damásio Caetano Pedroso, na qualidade de Presidente do Conselho Directivo,

A **ESTRUTURA DE MISSÃO LOJAS DO CIDADÃO DE SEGUNDA GERAÇÃO**, adiante designada por **LOJAS 2G**, pessoa colectiva n.º 901781134, com sede na Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º G, 1600-001, em Lisboa, neste acto representada por Eduardo Elísio Silva Peralta Feio, na qualidade de Responsável pela Estrutura de Missão,

O **MUNICÍPIO DE GUIMARÃES**, adiante designado por **Município**, neste acto representado pelo Exmo. Senhor Presidente da Câmara Municipal, António Magalhães da Silva, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 68.º da Lei n.º 169/99, de 18 de Janeiro, com a redacção introduzida pela Lei n.º 5-A/2002, de 11 de Janeiro,

Considerando que:

- O XVII Governo Constitucional tem inscrito no seu programa o compromisso político da modernização da Administração Pública e da melhoria da qualidade dos serviços públicos com ganhos de eficiência, assumindo-os como peças essenciais da estratégia de crescimento para o País e como instrumentos que devem permitir melhorar a relação com os cidadãos e reduzir os custos de contexto para as empresas;
- A concretização desse compromisso impõe a construção de um edifício jurídico moderno que acompanhe as boas práticas de países de referência e invista na formação de recursos humanos, mas também que reavalie os próprios processos e procedimentos administrativos, construa redes de apoio às iniciativas de modernização, partilhe o

conhecimento e o conjugue com novas tecnologias, ambientes regulatórios simplificados e práticas administrativas desburocratizadas;

- Compete à **AMA**, na concretização desses objectivos, alargar e reformular as Lojas do Cidadão, por forma a oferecer aos cidadãos e às empresas uma maior integração de serviços em função dos seus eventos de vida;
- Para alcançar tal fim, é necessário racionalizar geográfica e financeiramente o modelo de distribuição de serviços públicos, sem perda de proximidade para o cidadão e com economias em termos de custos de instalação e exploração;
- As novas Lojas do Cidadão devem, assim, concentrar no mesmo espaço serviços públicos (da administração central e também municipal) e serviços privados conexos em função da procura e das necessidades existentes em cada local;
- Compete à **AMA** desenvolver e gerir a rede nacional de Lojas do Cidadão;
- Compete à **LOJAS 2G**, em estreita articulação com a **AMA**, desenvolver as acções que permitam preparar e executar a primeira fase do plano de expansão da rede nacional de Lojas do Cidadão, tal como previsto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 87/2008 de 27 de Maio de 2008;
- O **MUNICÍPIO** tem interesse em colaborar na prossecução de projectos que visem a modernização da Administração Pública – em particular na vertente de relacionamento com o cidadão;
- Todos os outorgantes reconhecem que as Lojas do Cidadão se integram numa lógica de partilha de recursos, destinada à prestação de diversos tipos de serviços de atendimento ao público e à criação de sinergias no sentido da prossecução de políticas públicas concertadas em prol do interesse público e dos residentes na área geográfica do **MUNICÍPIO**.

Aos vinte e três dias do mês de Janeiro do ano de dois mil e nove é celebrado o presente acordo de colaboração, que se rege pelas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA 1ª

(Âmbito e Objecto)

O presente acordo de colaboração é celebrado no âmbito de uma parceria entre a **AMA**, a **LOJAS 2G** e o **MUNICÍPIO** da **GUIMARÃES** com vista à instalação de uma Loja do Cidadão na circunscrição territorial deste último.

CLÁUSULA 2ª

(Vigência)

1. O presente acordo é válido por 15 (quinze) anos, iniciando-se a contagem deste prazo com a entrada em funcionamento da Loja do Cidadão.
2. O acordo renovar-se-á automaticamente por sucessivos períodos de 5 (cinco) anos, salvo acordo expresso em sentido contrário ou denúncia por qualquer das partes, que terá de ser comunicada à outra parte com a antecedência de um ano contado sobre o termo do acordo ou de qualquer uma das suas renovações.

CLÁUSULA 3ª

(Instalações)

Cabe à **AMA** e à **LOJAS 2G** definir todas as condições necessárias à instalação da Loja do Cidadão, designadamente no que respeita a características do espaço, acessibilidades, estacionamento e arranjos exteriores.

CLÁUSULA 4ª

(Obrigações do Município)

1. O **MUNICÍPIO** obriga-se a:

- a) Elaborar e suportar o custo dos projectos de arquitectura e especialidades da Loja do Cidadão;
- b) Fornecer e instalar a sinalética direccional urbana relativa à Loja do Cidadão.

2. Os projectos referidos na alínea a) do número anterior deverão estar concluídos no prazo de 6 (seis) meses a contar da presente data.

CLÁUSULA 5ª

(Obrigações da Lojas 2G)

Compete à **LOJAS 2G**, no âmbito deste acordo:

- a) Preparar, em articulação com os utilizadores públicos e privados, o programa funcional da Loja do Cidadão e adaptá-lo ao modelo de referência fornecido pela **AMA**;
- b) Coordenar a execução dos trabalhos necessários à elaboração dos projectos de instalação da Loja do Cidadão.

CLÁUSULA 6ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito deste Acordo a **AMA** obriga-se a:

- a) Preparar o modelo de referência da Loja do Cidadão;
- b) Obter as necessárias autorizações para a realização das obras, quando aplicável;
- c) Proceder à recepção provisória e definitiva da obra;
- d) Apresentar e gerir a candidatura ao PO Regional.

CLÁUSULA 7ª

(Pessoal)

1. O recrutamento e selecção do pessoal para o exercício de funções na unidade de gestão e de apoio é da exclusiva competência da **AMA**.
2. O **MUNICÍPIO** disponibilizará até 3 (três) funcionários para o exercício de funções no Balcão Multi serviços.

CLÁUSULA 8ª

(Manutenção das Instalações)

O **MUNICÍPIO** assume a responsabilidade pela execução das obras de manutenção em matéria de pequena conservação.

CLÁUSULA 9ª

(Formação)

1. É da responsabilidade exclusiva da **AMA** a realização de acções de formação destinadas ao pessoal que ocupará os postos de atendimento.
2. Cabe ao **MUNICÍPIO** apoiar a **AMA** na logística da formação, sem prejuízo do pagamento dos encargos decorrentes de eventuais locações de espaços e equipamentos, que será suportado pela **AMA**.

CLÁUSULA 10ª

(Campanha de Comunicação)

A concepção e produção das campanhas de comunicação serão feitas em articulação entre a **AMA** e o **Município**.

CLÁUSULA 11ª

(Interpelação e Resolução)

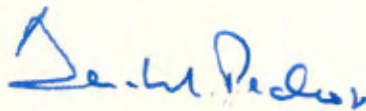
1. Em caso de cumprimento defeituoso ou de incumprimento grave e culposos de qualquer das obrigações assumidas no âmbito do presente contrato deverá a parte faltosa ser interpelada para, no prazo de 30 dias, corrigir as deficiências detectadas ou adoptar o comportamento devido.

2. Persistindo os defeitos na prestação ou o incumprimento da parte faltosa após o decurso do prazo previsto no número anterior, e só após este, assiste à outorgante interessada o direito de resolver o presente acordo, para o que deverá notificar a outorgante faltosa através de carta registada expedida com aviso de recepção, produzindo tal resolução efeitos imediatos.

O presente acordo é feito em triplicado, ficando um exemplar em poder de cada uma das Entidades Outorgantes.

Guimarães, vinte e três de Janeiro do ano dois mil e nove.

Agência para a Modernização Administrativa – AMA, IP



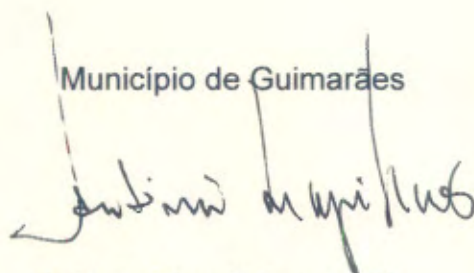
Anabela Damásio Caetano Pedroso
Presidente do Conselho Directivo

Estrutura de Missão das Lojas do Cidadão de Segunda Geração



Eduardo Elísio Silva Peralta Feio
Responsável da Estrutura de Missão

Município de Guimarães



António Magalhães da Silva
Presidente da Câmara Municipal

**PROTOCOLO DE COLABORAÇÃO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO DA LOJA
DE CIDADÃO DE LEIRIA**

ENTRE:

Handwritten signature: Antonio Lopes

A AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., pessoa coletiva nº 508 184 509, com sede na Rua Abranches Ferrão, nº 10, 3º G, 1600-001, em Lisboa, neste ato representada por Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada por “**AMA**”;

O MUNICÍPIO DE LEIRIA, pessoa coletiva de direito público nº 505 181 266, com sede no Largo da República, 2414-006 Leiria, neste ato representado pelo Presidente da Câmara Municipal, Raúl Miguel de Castro, adiante designado por “**MUNICÍPIO**”;

O INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P., pessoa coletiva nº 508 184 258, com sede na Av. D. João II, nº 1.8.01D, Edifício H, Campus de Justiça de Lisboa, 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por João Pedro Monteiro Rodrigues, na qualidade de Vogal do Conselho Diretivo, adiante designado por “**IRN**”;

A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, pessoa coletiva nº 600 084 779, com sede na Rua da Prata, nº 10, 2º, 1999-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral, de ora em diante designada por “**AT**”;

E

O INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., pessoa coletiva nº 505 305 500, com sede na Rua Rosa Araújo, 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Rui Fiolhais, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, de ora em diante designado por “**ISS**”;

O IRN, a AT e o ISS conjuntamente designados por “**Entidades**”

Handwritten signatures and initials: A, R, P.P.

Considerando que:

- A. O Governo prossegue o objetivo do alargamento da rede de Lojas de Cidadão com o propósito de oferecer aos cidadãos uma maior oferta de serviços públicos;
- B. Para alcançar tal fim, é necessário racionalizar geográfica e financeiramente o modelo de distribuição de serviços públicos, sem perda de proximidade para o cidadão e com economias em termos de custos de instalação e exploração;
- C. O reconhecimento de que as Lojas de Cidadão se integram numa ótica de partilha de recursos, destinada à prestação de diversos tipos de serviços 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 **Município**;
- D. Nesse âmbito, e mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, importa aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas de Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos, os Municípios.
- E. O **Município** pretende a instalação de uma Loja de Cidadão na circunscrição do território que, no âmbito das suas atribuições e competências, administra;
- F. O projeto Loja de Cidadão de Leiria potenciará o desenvolvimento do **Município** através dos benefícios que pode trazer aos Municípios em termos de desburocratização e poupança de tempo útil;
- G. O modelo reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação atual, assenta numa lógica que passa por atribuir à **AMA** o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas de Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas de Cidadão pelos Municípios;
- H. A Resolução do Conselho de Ministros n.º 1/2017, de 2 de janeiro, clarificou as condições de instalação de novas Lojas de Cidadão no período de execução do Programa Portugal 2020, promovendo uma política de descentralização cabendo agora aos municípios a iniciativa pela sua instalação;
- I. Constitui competência das câmaras municipais, 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 no apoio a projetos de interesse municipal, em parceria com a Administração Central.



Assim, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação atual, é de boa-fé e reciprocamente acordado e celebrado o presente Protocolo, do qual os Considerandos *supra* fazem parte integrante e que se rege pelas seguintes cláusulas:

CAPÍTULO I LOJA E SUA INSTALAÇÃO

CLÁUSULA 1.ª

(Objeto)

O presente Protocolo tem por objeto a definição dos termos e as condições da instalação e da gestão da Loja de Cidadão de Leiria, adiante designada por “Loja”.

CLÁUSULA 2.ª

(Local)

A Loja é instalada no prédio identificado e descrito no Anexo I ao presente Protocolo e que dele faz parte integrante.

CLÁUSULA 3.ª

(Obras de instalação com cofinanciamento comunitário)

1. A realização das obras necessárias para a instalação da Loja de Cidadão é assegurada pelo **Município**, competindo-lhe nomeadamente:
 - a) Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessárias para o efeito;
 - b) Desenvolver os procedimentos de contratação pública necessários e adequados à finalidade subjacente;
 - c) Assegurar o financiamento da contrapartida pública nacional para a instalação da Loja;
 - d) Executar as componentes da operação prevista no número seguinte.
2. A apresentação de candidatura para efeitos de obtenção de cofinanciamento comunitário, a coordenação da operação que daí resultar, bem como a interlocução junto da Autoridade competente, é da responsabilidade do **Município**.
3. A **AMA** assegura ao **Município** a prestação de informação e de apoio necessário para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.

4. O **Município** deve assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis às obras de instalação da Loja, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela **AMA** e pelas regras próprias de instalação das **Entidades**.
5. Antes da contratação das obras, ou, nos casos previstos no n.º 3 do artigo 43.º do Código dos Contratos Públicos, antes da execução da empreitada, deve o **Município** obter, junto da **AMA**, parecer relativo ao projeto de execução.
6. No final da construção, o **Município** deve remeter à **AMA** as telas finais do projeto em formato editável de desenho assistido por computador.
7. A Loja de Cidadão é constituída por áreas de uso privativo, destinadas à instalação das **Entidades** e do Espaço Cidadão, e por áreas de uso comum.

CLÁUSULA 4.ª

(Instalação de Entidades na Loja de Cidadão)

1. As Entidades que integram a Loja são as subscritoras do presente Protocolo, nos termos do Anexo II do presente Protocolo e que dele faz parte integrante, o qual inclui as seguintes informações:
 - a) Identificação da **Entidade**;
 - b) Indicação da área de uso privativo de cada uma das **Entidades**;
 - c) Número indicativo de recursos humanos afetos a cada uma das **Entidades**;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pela **Entidade**;
 - e) Valor da transferência orçamental prevista no n.º 7 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua atual redação, nos termos da Cláusula 17.ª;
 - f) Identificação dos serviços comuns de funcionamento para efeitos do reembolso das despesas suportadas pelo Município;
 - g) Valor da componente referente à utilização de espaço.
2. O **Município** pode protocolar, de forma bilateral, a instalação de serviços de atendimento na Loja com outras **Entidades**, públicas locais ou privadas, que prestem serviços públicos essenciais ou de interesse geral, precedido de autorização prévia da **AMA**, ouvidas as demais **Entidades**.
3. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município** estabelece com a **AMA**, ouvidas as **Entidades**, um prazo razoável para estas se instalarem na Loja.

CLÁUSULA 5.ª

(Espaço Cidadão)

Os termos do funcionamento do Espaço Cidadão da Loja são objeto de Protocolo autónomo e

específico.

CLÁUSULA 6.ª

(Serviços Comuns)

Para garantir o funcionamento da Loja, o Município contrata os seguintes serviços comuns de funcionamento:

- a) Energia e água;
- b) Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
- c) Segurança e vigilância;
- d) Sistema de alarmes e ligação à respetiva central, bem como a sua manutenção;
- e) Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento, incluindo extintores;
- f) Certificação energética;
- g) Manutenção geral dos equipamentos e instalações;
- h) Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício;
- i) Comunicações de voz e dados, quando aplicável;
- j) Sistema de gestão de filas de espera.

CLÁUSULA 7.ª

(Rede e equipamentos de comunicações, informática, *software* e *help-desk*)

1. É da responsabilidade do Município assegurar o apoio de *helpdesk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja, em articulação com o *service desk* da AMA.
2. O *help desk* local colabora com a estrutura central da AMA nas intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia das Entidades no que respeita à sua infraestrutura tecnológica, *hardware*, *software*, e equipamentos de comunicação de voz e dados por si fornecidos.
4. Para efeitos de interlocução e articulação técnica com a AMA, o Município nomeará um funcionário da sua divisão de informática.

CLÁUSULA 8.ª

(Sistema de Gestão de Filas de Espera)

1. A gestão do atendimento na Loja será efetuada através do sistema de gestão de filas de espera

- previsto na alínea j) da Cláusula 6.ª, com vista à uniformização da informação estatística.
2. Compete à **AMA** a instalação, manutenção, ajustamento e *upgrade* do sistema de gestão de filas de espera.
 3. Pela instalação, utilização e manutenção do sistema de gestão de filas de espera o **Município** pagará à **AMA** uma contrapartida semestral, calculada com base no preço contratualizado pela **AMA** com o fornecedor do sistema de gestão de filas de espera e em função do número de posições de atendimento existentes na Loja com este sistema instalado.
 4. Para efeitos da faturação a que se refere o número anterior o **Município** informa a **AMA** do número de compromisso a constar da respetiva fatura.
 5. O montante referido no n.º 3 deve ser pago até ao final do mês seguinte àquele a que respeita a fatura.
 6. O pagamento a que se refere a presente cláusula é realizado por transferência bancária, para o IBAN da **AMA** PT50.0781.0112.00000006585.07.

CAPÍTULO II

GESTÃO E FUNCIONAMENTO DA LOJA

CLÁUSULA 9.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

O horário de funcionamento e de atendimento da Loja é estabelecido de acordo com o previsto nos artigos 8.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 187/99, de 2 de junho, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 247-A/2008, de 26 de dezembro, e nos termos da alínea f) do n.º 8 da Resolução de Conselho de Ministros n.º 1/2017, de 2 de janeiro de 2017.

CLÁUSULA 10.ª

(Gestão da Loja de Cidadão)

1. A gestão e a coordenação da Loja, nomeadamente a implementação das normas e dos procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do **Município**, sem prejuízo das diretrizes da **AMA** enquanto Entidade Gestora da Rede das Lojas de Cidadão.
2. O **Município** define o responsável pela gestão da Loja.
3. Cada uma das **Entidades** designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço por si ocupado.

CLÁUSULA 11.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam os responsáveis pela execução do Protocolo, no prazo de 10 dias após a assinatura do mesmo, dando disso conhecimento às restantes Partes e ao Gestor da Loja.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados, por correio eletrónico, para os responsáveis designados.
3. Qualquer alteração das informações relativas ao disposto no n.º 1 da presente Cláusula deve ser previamente comunicada às outras Partes.

CLÁUSULA 12.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

1. Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade definidos pela AMA.
2. O Município confere à AMA o direito de proceder a auditorias regulares ao funcionamento da Loja, com vista a verificação do cumprimento das normas e dos procedimentos instituídos pela AMA.

CLÁUSULA 13.ª

(Divulgação e publicidade)

1. As campanhas publicitárias ou iniciativas de idêntica natureza de qualquer das Partes, e que sejam, direta ou indiretamente, relacionadas a Loja, deverão ser levadas ao conhecimento prévio das outras Partes.
2. Nos suportes publicitários referentes à Loja, para divulgação no Município, deverão constar, designadamente, os logótipos e imagens oficialmente aprovados pela AMA, pelo Município e pelas Entidades.

CAPÍTULO III

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

CLÁUSULA 14.ª

(Direitos e obrigações da AMA)

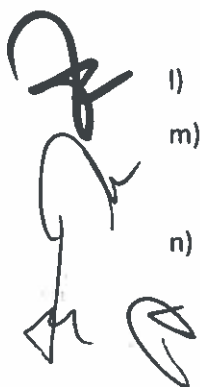
1. A AMA goza das seguintes prerrogativas:
 - a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do sistema de gestão do

(7/18)



atendimento na rede das Lojas de Cidadão;

- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento que integram a Loja;
 - c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja;
 - d) Receber as quantias referentes à disponibilização do sistema de gestão de filas de espera na Loja;
 - e) Gerir tecnicamente o circuito de comunicações de voz e dados instalados pelo **Município**.
2. Sem prejuízo das obrigações legais que impendem sobre a AMA na qualidade de gestora da rede das Lojas de Cidadão, constituem suas obrigações:
- a) Definir e aprovar, de forma articulada com o **Município** e com as **Entidades**, o programa funcional da Loja, de acordo com o respetivo modelo de referência;
 - b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do layout das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, bem como os elementos de imagem que caracterizam as Lojas de Cidadão;
 - c) Emitir parecer final sobre o projeto de execução;
 - d) Acompanhar e validar a execução dos trabalhos necessários à elaboração dos projetos e instalação da Loja;
 - e) Definir, em articulação com o **Município**, os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja, respeitando os requisitos específicos de cada uma das **Entidades** ali instaladas;
 - f) Acompanhar a execução das obras de adaptação do espaço de instalação da Loja;
 - g) Proceder à definição das normas e procedimentos de gestão e atendimento da Loja;
 - h) Proceder à instalação, manutenção, ajustamento e *upgrade* do sistema de gestão de filas de espera;
 - i) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no sistema de gestão de filas de espera, destinadas aos trabalhadores que ocupam os postos de atendimento;
 - j) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior, sempre que se justifique;
 - k) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
 - l) Definir os procedimentos de atendimento e gestão das reclamações;
 - m) Garantir a integração da Loja, na Rede das Lojas de Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
 - n) Fornecer ao **Município** os manuais e as instruções necessárias ao funcionamento da Loja;



- o) Estabelecer contactos com quaisquer serviços da Administração Pública, com vista à sua instalação na Loja;
- p) Prestar toda a colaboração e informação que o Município venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

CLÁUSULA 15.ª

(Direitos e obrigações do MUNICÍPIO)

1. O Município goza das seguintes prerrogativas:
 - a) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja;
 - b) Celebrar protocolos para a instalação de outros serviços na Loja;
 - c) Ser reembolsado pelas Entidades das despesas em que incorra com a instalação e gestão da Loja.
2. No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do Município:
 - a) Assegurar o financiamento da contrapartida nacional para a instalação da Loja, caso a instalação da mesma seja cofinanciada;
 - b) Submeter o projeto de execução à AMA, para parecer final, prévio à contratação das obras necessárias à instalação da Loja;
 - c) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior;
 - d) Apresentar mensalmente à AMA um relatório sobre o estado de execução da obra;
 - e) Fornecer o equipamento necessário ao funcionamento da Loja, designadamente, mobiliário de *front office*, bem como os equipamentos necessários à instalação e funcionamento do sistema de gestão de filas de espera;
 - f) Fornecer a infraestrutura passiva, ativa e circuito de comunicação de voz e dados para o funcionamento da Loja;
 - g) Assegurar a gestão da Loja de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela AMA, sem prejuízo de outros que sejam definidos por acordo entre a AMA e o Município;
 - h) Assegurar a contratação dos serviços necessários ao funcionamento da Loja;
 - i) Suportar os encargos associados ao sistema de gestão de filas de espera;
 - j) Suportar os encargos relativos à área de uso privativo ocupada pelos seus serviços, incluindo o Espaço Cidadão, bem como pela área de uso privativo onde, temporariamente, não se encontre instalada qualquer Entidade;
 - k) Emitir os documentos contabilísticos para efeitos de reembolso pelas Entidades;
 - l) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja;

- m) Assegurar, junto das entidades competentes, todas as certificações, comunicações, autorizações e licenças legalmente necessárias para o funcionamento da Loja;
- n) Prestar toda a colaboração e informação que a AMA venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita;
- o) Prestar contas anualmente às Entidades de todos os encargos com o funcionamento da Loja.

CLÁUSULA 16.ª

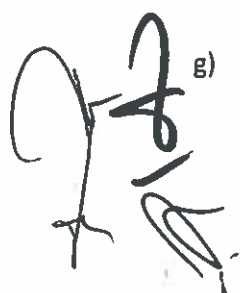
(Direitos e obrigações das Entidades)

1. As Entidades gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, com estrito respeito pelas regras e orientações de funcionamento existentes nas Lojas de Cidadão;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja de Cidadão.

2. É da responsabilidade das Entidades:

- a) Respeitar os padrões de qualidade definidos para o atendimento nas Lojas de Cidadão, através das regras previstas no respetivo Manual de Procedimentos;
- b) Comunicar à AMA, com conhecimento do Município, por via eletrónica, qualquer alteração dos serviços, para efeitos de atualização da informação a prestar ao cidadão através da Internet e canal de voz;
- c) Transferir mensalmente para o Município as verbas necessárias ao reembolso de despesas por aquele suportadas;
- d) Suportar os encargos decorrentes de alterações da área de uso privativo inicialmente contratualizada;
- e) Manter os serviços de atendimento e de retaguarda em bom estado de apresentação e suportar o custo de quaisquer obras de reparação resultantes de má utilização ou incúria;
- f) Assegurar a afetação de recursos humanos ao serviço de atendimento, de forma a garantir um atendimento correspondente aos padrões de qualidade da Loja;
- g) Garantir a aquisição e conservação de todo o mobiliário de *back office* e equipamentos, incluindo o informático e de rede, necessários ao funcionamento do seu posto de atendimento.



- h) Garantir a manutenção e assistência técnica, de todos os equipamentos informáticos por si instalados nos termos do presente Protocolo;
- i) Garantir a instalação e manutenção da sua infraestrutura tecnológica;
- j) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou **Município** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- k) Assegurar os encargos relativos ao fornecimento e funcionamento dos seus serviços, designadamente, economato e comunicações de voz e dados.

CLÁUSULA 17.ª

(Transferência)

1. Pelo fornecimento dos serviços comuns necessários ao funcionamento da Loja, as Entidades transferem mensalmente para o **Município**, a título de reembolso das despesas por aquele suportadas, o valor apurado através da seguinte fórmula:

$$\text{VDS} = (\text{VGDS} \div \text{APL}) \times \text{APE}$$

Em que:

VDS corresponde ao valor mensal de despesas com serviços comuns por entidade;

VGDS corresponde ao valor mensal global de despesas com serviços comuns na Loja;

APL corresponde à área privativa total da Loja;

APE corresponde à área privativa de cada Entidade.

2. Pela disponibilização do sistema de gestão de filas de espera, as Entidades transferem mensalmente para o município o valor apurado através da seguinte fórmula:

$$\text{VDFE} = ((\text{VFA} \div \text{PAL}) \times \text{PAE}) / 6 \text{ meses}$$

Em que:

VDFE corresponde ao valor mensal da despesa com o Sistema de Filas de Espera a suportar pela Entidade;

VFA corresponde ao valor faturado semestralmente pela AMA ao Município;

PAL corresponde ao número total de postos de atendimento da Loja;

PAE corresponde ao número de postos de atendimento da Entidade.

3. Ao reembolso apurado no termos dos números anteriores acrescem, quando aplicável, os encargos decorrentes da amortização do investimento de instalação da Loja, na parte não cofinanciada, calculados com base proporcional à área de uso privativo da respetiva Entidade, e o valor relativo aos encargos decorrentes da utilização do espaço da Loja ocupado por cada entidade individualmente considerada, fixado no Anexo II, bem como os custos de mobiliário.

4. Nos casos em que ocorra a amortização de investimento da instalação da Loja e do mobiliário, o valor relativo aos respetivos encargos deixa de ser devido logo que ocorra a amortização integral.
5. O valor do reembolso das despesas suportadas pelo Município é calculado anualmente, até ao termo do primeiro trimestre do ano respetivo, com efeitos reportados a 1 de janeiro do ano respetivo, tendo por base os encargos efetivamente suportados pelo Município com a Loja, no ano que antecede.
6. Para efeitos do disposto no n.º 2, o valor relativo aos encargos decorrentes da utilização do espaço da Loja ocupado por cada entidade individualmente considerada, fixado no Anexo II, nunca pode ser superior ao proporcional dos encargos suportados pelo Município.
7. Os valores, no primeiro ano de funcionamento da Loja, são apurados com base em estimativas contantes do Anexo II.
8. A transferência mensal para o Município, referida nos números anteriores, é efetuada pelas Entidades no prazo de 45 dias, contados da data da emissão do respetivo documento contabilístico.
9. O Município obriga-se a pagar à AMA os encargos referentes à utilização do sistema de gestão de filas de espera, nos termos do disposto na Cláusula 8.ª.
10. O reembolso previsto nos números anteriores só é devido após a abertura da Loja e efetiva instalação das Entidades na Loja.

CLÁUSULA 18.ª

(Responsabilidade)

As Partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

CAPÍTULO IV

CLÁUSULAS FINAIS

CLÁUSULA 19.ª

(Natureza do Protocolo)

O Município não pode ceder a sua posição contratual, celebrar quaisquer contratos ou subcontratos pelos quais confira a terceiros qualquer posição ou direito assente nos direitos que qualquer das demais Partes lhe conferiram nos termos do presente Protocolo, nem praticar quaisquer atos que

conduzam aos mesmos resultados ou omitir aqueles que sejam necessários para impedir a sua verificação.

CLÁUSULA 20.ª

(Confidencialidade)

1. Cada uma das **Partes** reconhece a natureza confidencial das informações relativas ao presente Protocolo, obrigando-se a manter sigilo de todas as questões respeitantes ao negócio, aos equipamentos, aos materiais e ao conhecimento específico do outro contraente, de que, por virtude do Protocolo, tome conhecimento e que não seja nem se destine a conhecimento público.
2. Salvo autorização expressa em contrário das demais **Partes**, cada uma das **Partes** obriga-se a:
 - a) Só utilizar a referida informação nos termos previstos e para os fins decorrentes do presente Protocolo;
 - b) Não ceder, não partilhar e não permitir a duplicação, uso ou divulgação da referida informação, no todo ou em parte, a terceiros.
3. Em caso de violação da obrigação prevista na presente cláusula, cada uma das **Partes** reserva-se o direito de ser indemnizada por danos que daí resultarem.

CLÁUSULA 21.ª

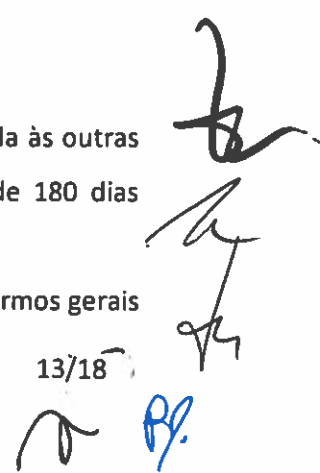
(Dúvidas, Divergências e Alterações)

1. As dúvidas ou dificuldades que surjam na execução do presente Protocolo são esclarecidas por mútuo acordo das **Partes**.
2. Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as **Partes**, estas podem, por acordo, rever as cláusulas do presente Protocolo, mediante proposta de qualquer um dos intervenientes.
3. O presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.

CLÁUSULA 22.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das **Partes** pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 180 dias relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais



de direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado, das obrigações assumidas por qualquer outra Parte, nos termos dos números seguintes.

3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela Parte faltosa, desta comunicação.
5. O Município tem o direito de resolver o Protocolo em relação a determinada Entidade se, por decisão de qualquer autoridade administrativa ou judicial, um terceiro adquirir qualquer direito sobre o respetivo posto de atendimento, nomeadamente se for ordenada penhora.

CLÁUSULA 23.ª

(Arbitragem)

1. Os eventuais litígios que possam surgir entre as Partes em matéria de interpretação, validade e execução do presente Protocolo são resolvidos por arbitragem, com recurso ao Centro de Arbitragem Administrativa (CAAD).
2. O tribunal arbitral é composto por árbitro único, designado nos termos do Regulamento do CAAD.
3. As Partes declaram aceitar na íntegra o Regulamento do CAAD em vigor.
4. A submissão de qualquer litígio a arbitragem não exonera a Parte do pontual e atempado cumprimento das disposições do presente Protocolo.

CLÁUSULA 24.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo produz efeitos na data da sua assinatura.
2. O presente Protocolo mantém-se em vigor pelo prazo de 15 anos, contados a partir da abertura da Loja.
3. Os reembolsos previstos no artigo 17.º do presente Protocolo, devidos por cada Entidade após a abertura da Loja e a sua efetiva instalação, só podem ser executados após a obtenção das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho.

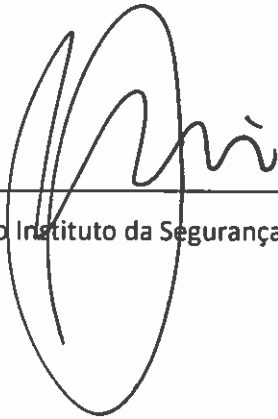
Feito a 18 de julho de 2017 em cinco exemplares de igual valor.



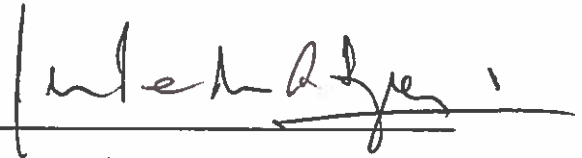
Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.



Pelo Município de Leiria



Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.



Pelo Instituto dos Registos e do Notariado,
I.P.



Pela Autoridade Tributária e Aduaneira

ANEXO I

Edifício Paço do Bispo sito no Largo das Forças Armadas n.º 211, 2400-143 Leiria.

h z
g/e

ANEXO II

Entidades a integrar a Loja de Cidadão de Leiria

Área total de uso privativo da Loja de Cidadão de Leiria	A definir em sede de projecto de execução
Área de arquivo da Loja de Cidadão de Leiria	A definir em sede de projecto de execução

Caso a Loja de Cidadão de Leiria funcione em horário reduzido

Serviço responsável	Área de uso privativo das Entidades	Número indicativo de recursos humanos afetos	N.º de postos de front office	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Valor dos encargos referidos no n.º 1 da Cláusula 17.ª	Valor dos encargos referidos no n.º 2 da Cláusula 17.ª	Valor dos encargos referidos no n.º 3 da Cláusula 17.ª	Valor total mensal dos encargos (*)
Câmara Municipal	A definir em sede de projecto de execução	2	2	Espaço do Cidadão	6,05€/m ²	2,93€ por posto de front office	12€/m ² (front office) 6€/m ² (arquivo)	A calcular após a definição da área a ocupar
AT	A definir em sede de projecto de execução	19	19	Finanças	6,05€/m ²	2,93€ por posto de front office	12€/m ² (front office) 6€/m ² (arquivo)	A calcular após a definição da área a ocupar
IRN	A definir em sede de projecto de execução	20	19	IRN	6,05€/m ²	2,93€ por posto de front office	12€/m ² (front office) 6€/m ² (arquivo)	A calcular após a definição da área a ocupar
ISS	A definir em sede de projecto de execução	2	2	ISS	6,05€/m ²	2,93€ por posto de front office	12€/m ² (front office) 6€/m ² (arquivo)	A calcular após a definição da área a ocupar
AMA	A definir em sede de projecto de execução	11	7	Espaço Empresa	6,05€/m ²	2,93€ por posto de front office	12€/m ² (front office) 6€/m ² (arquivo)	A calcular após a definição da área a ocupar

[Handwritten signatures and initials]

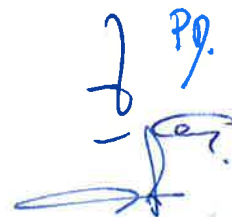
Caso a Loja de Cidadão de Leiria funcione em horário alargado

Serviço responsável	Área de uso privativo das Entidades	Número indicativo de recursos humanos afetos	N.º de postos de front office	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Valor dos encargos referidos no n.º 1 da Cláusula 17.ª	Valor dos encargos referidos no n.º 2 da Cláusula 17.ª	Valor dos encargos referidos no n.º 3 da Cláusula 17.ª	Valor total mensal dos encargos (*)
Câmara Municipal	A definir em sede de projecto de execução	2	2	Espaço do Cidadão	8,64€/m ²	2,93€ por posto de front office	12€/m ² (front office) 6€/m ² (arquivo)	A calcular após a definição da área a ocupar
AT	A definir em sede de projecto de execução	19	19	Finanças	8,64€/m ²	2,93€ por posto de front office	12€/m ² (front office) 6€/m ² (arquivo)	A calcular após a definição da área a ocupar
IRN	A definir em sede de projecto de execução	20	19	IRN	8,64€/m ²	2,93€ por posto de front office	12€/m ² (front office) 6€/m ² (arquivo)	A calcular após a definição da área a ocupar
ISS	A definir em sede de projecto de execução	2	2	ISS	8,64€/m ²	2,93€ por posto de front office	12€/m ² (front office) 6€/m ² (arquivo)	A calcular após a definição da área a ocupar
AMA	A definir em sede de projecto de execução	11	7	Espaço Empresa	8,64€/m ²	2,93€ por posto de front office	12€/m ² (front office) 6€/m ² (arquivo)	A calcular após a definição da área a ocupar

(*) Inclui utilização de espaço, disponibilização do sistema de filas de espera e os seguintes serviços comuns:

1. Energia e água;
2. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
3. Segurança e vigilância;
4. Sistema de alarmes e ligação à respetiva central, bem como a sua manutenção;
5. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento, incluindo extintores;
6. Certificação energética;
7. Manutenção geral dos equipamentos e instalações;
8. Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício.

PROCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE LOURINHÃ



ENTRE:

1. A 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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “AMA”;

E

2. O INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA, I.P., com sede na Av. D. João II, n.º 1.08.01D Bloco H 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por Albertina Maria Gomes Pedroso, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, de ora em diante referido como “IGFEJ”;

E

3. O MUNICÍPIO DA LOURINHÃ, pessoa coletiva n.º 502177101, com sede na Praça José Máximo da Costa, 2534-500, em Lourinhã, neste ato representado por João Duarte Anastácio de Carvalho, Presidente da Câmara Municipal da Lourinhã, de ora em diante referido como “Município da Lourinhã”;
4. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
5. O INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P., com sede na Av. D. João II, n.º 1.8.01D, Edifício H, Campus de Justiça de Lisboa, 1803-001, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por “Serviços”,

TODOS conjuntamente designados por “Partes”,

 CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados

na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;

- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho da Lourinhã, cuja gestão está cometida ao IGFEJ;
- (I) Demonstra-se, no caso vertente, que a melhor solução para a gestão da Loja do Cidadão da Lourinhã é entregá-la rotativamente, aos diversos serviços que a integram;
- (J) Face ao *supra* exposto, o Município da Lourinhã reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito.

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão da Lourinhã, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das Partes.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo IGFEJ, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos provindos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão;
3. Os procedimentos inerentes às obras referidas no número anterior serão iniciados depois da inscrição das necessárias dotações orçamentais.
4. A AMA assegura ao IGFEJ a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos provindos da União Europeia que este necessite de apresentar.

- 
- 
- 
5. Para os efeitos do n.º 2, o IGFEJ assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela **AMA**, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão da Lourinhã, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade dos **Serviços**, nos termos dos números seguintes.
2. Os **Serviços**, em conjunto com outras entidades que possam partilhar o edifício em causa, acordam entre si, antes da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão da Lourinhã, qual a forma de repartição dos encargos com os serviços previstos no número seguinte.
3. São considerados serviços de apoio ao funcionamento da Loja do Cidadão da Lourinhã, e na medida em que forem necessários, designadamente, os seguintes:
 - i. Energia e água;
 - ii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iii. Segurança e vigilância;
 - iv. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - v. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vi. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - vii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
4. O disposto no número anterior não prejudica a possibilidade de contratação e gestão autónoma dos serviços próprios de cada **Serviço**, nos termos da alínea e) da Cláusula 9.ª
5. Os **Serviços** designam um **Serviço** responsável pela gestão funcional da Loja do Cidadão da Lourinhã, que exerce essas funções por períodos de 2 anos.
6. Cada um dos **Serviços** designa ainda um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável referido no número anterior, em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão da Lourinhã, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços** subscritores

do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.

2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área respeitante a cada um dos **Serviços**, especificando se a mesma é útil ou bruta;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pelo **Serviço**;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o IGFEJ estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão da Lourinhã.

Cláusula 5.ª

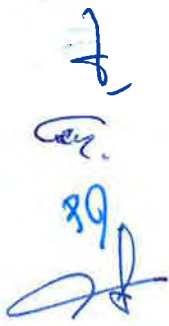
(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O IGFEJ pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão da Lourinhã, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional aos consumidores e aos empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à **AMA**.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os **Serviços** pagam ao IGFEJ, a título de contrapartida pecuniária pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o montante resultante da aplicação à área bruta que vier efetivamente a ser ocupada do valor unitário indicado pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças, nos termos da lei.
2. Salvo acordo bilateral entre o IGFEJ e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior diz respeito apenas à utilização do prédio.

- 
3. A atualização da contrapartida pecuniária é a que resultar da aplicação da legislação em vigor, nomeadamente do disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
 4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos Serviços na Loja do Cidadão da Lourinhã.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da **AMA**, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com as **Partes**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer aos **Serviços** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

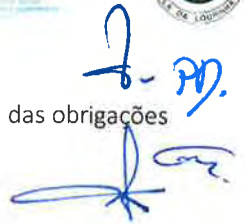
Cláusula 8.ª

(Obrigações do IGFEJ)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do IGFEJ:

- a) Disponibilizar, até ao limite das áreas devolutas existentes, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão da Lourinhã;
- b) Aprovar os projetos, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras e os equipamentos necessários para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;

- c) Prestar toda a colaboração e informação que a AMA venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.



Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos Serviços instalados na Loja do Cidadão da Lourinhã:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Participar, nos termos da Cláusula 3.ª, nas atividades de gestão e coordenação da Loja do Cidadão da Lourinhã, incluindo os espaços comuns do edifício, quando utilizados pelos Serviços;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- d) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- e) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto no n.º 3 da Cláusula 3.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- f) Prestar toda a colaboração e informação que a AMA ou o IGFEJ venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- g) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- h) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
- i) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro;
- j) Elaborar e submeter à aprovação do IGFEJ os projetos respeitantes às obras necessárias à sua instalação, quando aplicável.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do IGFEJ)

O IGFEJ goza das seguintes prerrogativas:

- a) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços na Loja do Cidadão da Lourinhã, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- b) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª.

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A AMA goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os Serviços gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao Serviço designado nos termos no n.º 5 da Cláusula 3.ª assegurar, em articulação com o *service desk* da AMA, o apoio local de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns de suporte à operação da Loja do Cidadão da Lourinhã, nomeadamente aos sistemas de gestão do atendimento.
2. O Serviço referido no número anterior designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a AMA, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos Serviços no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão da Lourinhã um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

Os horários de funcionamento e de atendimento da Loja do Cidadão da Lourinhã são definidos pelas Partes, de acordo com a lei.



Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.
2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª.
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das Partes.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o IGFEJ e o Serviço a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras Partes, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das Partes pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra Parte, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela Parte faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as Partes, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

Cláusula 23.ª

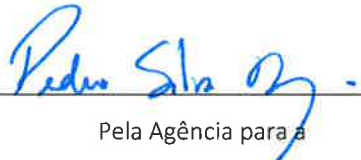
(Eficácia)


A eficácia do presente protocolo fica suspensa:

- a) Até à obtenção, pelas Partes que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas;

- b) Até ao cumprimento dos procedimentos previstos no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, devendo o IGFEJ desencadear tais procedimentos no prazo máximo de 90 dias a contar da data de indicação pelos Serviços dos elementos necessários, nomeadamente, as respetivas áreas de ocupação.

Feito em Leiria, aos vinte e nove dias do mês de abril de dois mil e quinze, em cinco exemplares.


Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.


Pelo Instituto de Gestão Financeira e
Equipamentos da Justiça, I.P.


Pelo Município da Lourinhã


Pela Autoridade Tributária e Aduaneira


Pelo Instituto dos Registos e Notariado, I.P.

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO



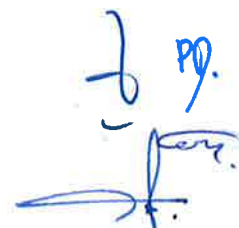

 Descrição do prédio: Palácio da Justiça da Lourinhã

Direito sobre o prédio: Gestão IGFEJ, I.P.

Identificação do titular do direito: Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DA LOURINHÃ



Serviço responsável	Área (especificar se é útil ou bruta) (dados provisórios)	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao IGFEJ (a)
Câmara Municipal da Lourinhã	A definir	A definir	Espaço do Cidadão da Lourinhã	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	225 m ² (área útil)	13 pessoas	Serviço de Finanças de Lourinhã	(a)
Instituto dos Registos e Notariado, I.P.	340 m ² (área bruta)	10 pessoas	Conservatória dos Registos Civil, Predial, Comercial e Automóveis da Lourinhã	N/A

Nota: Área bruta disponibilizada pelo IGFEJ, que não inclui a área ocupada pelo IRN: 126 m²

- (a) Corresponde ao montante resultante da aplicação à área bruta que vier efetivamente a ser ocupada do valor unitário indicado pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças, nos termos da lei.

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

Apenas uso do espaço.

ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DA LOURINHÃ

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA, I.P., o MUNICÍPIO DA LOURINHÃ, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão da Lourinhã, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os **Serviços** ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área (especificar se é área útil ou bruta): [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

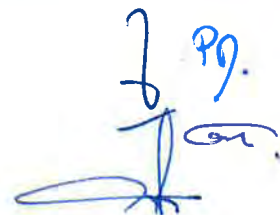
Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Instituto de Gestão Financeira e
Equipamentos da Justiça, I.P.

[...]

ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPETIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO



Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
<i>Software</i> de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).

2 Pp.

Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro *software* necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ª feira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Classificação de pedidos

A prioridade de resolução de pedidos é aferida tendo por base a **Urgência** e o **Impacto** de acordo com o quadro seguinte:

J.P.
[Handwritten signature]

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	2	1	2	2	3	3
Loja/Organismo	2	1	1	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.




TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

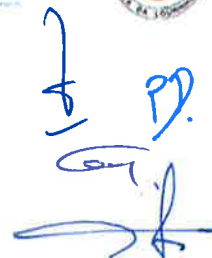
São considerados como **exceções*** todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

²

Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

 *Exceções

- 
-
- 
-
- 
- Incidentes/Impressão/Avaria
 - Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
 - Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
 - Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
 - Incidentes/Restore
 - Incidentes/Servidores
 - Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
 - Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
 - Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
 - Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
 - Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
 - Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup



ANEXO V

Contactos Institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.Correio eletrónico institucional: correio@igfej.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Joaquim Manuel Marques Cardoso

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: joaquim.m.cardoso@igfej.mj.pt

Contacto telefónico: 21 790 77 00

Endereço: Av. D. João II, n.º 1.08.01D Bloco H 1990-097, Lisboa

Município da LourinhãCorreio eletrónico institucional: geral@cm-lourinha.pt

Responsável pela execução do protocolo: João Duarte Anastácio de Carvalho

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: presidencia@cm-lourinha.pt

Contacto telefónico: 261410101

Endereço: Praça José Máximo da Costa, 2530-500 Lourinhã

Autoridade Tributária e AduaneiraCorreio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças da Lourinhã/ João Simões da Silva - Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: sf1538@at.gov.pt – dsie@at.gov.pt

Contacto telefónico: 261422019 – 217 610 000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Instituto dos Registos e Notariado, I.P.Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Marina San-Bento - Departamento de Gestão e Apoio Técnico

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217 985 500

Endereço: Av. D. João II, nº 1.8.01D - Edifício H - Campus da Justiça - Apartado 8295 - 1803-001 Lisboa

PROCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE MAÇÃO

Pp.
G

ENTRE:

1. A **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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “**AMA**”;

E

2. O **INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA, I.P.**, com sede na Av. D. João II, n.º 1.08.01D Bloco H 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por Albertina Maria Gomes Pedroso, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, de ora em diante referido como “**IGFEJ**”

E

3. O **MUNICÍPIO DE MAÇÃO**, pessoa coletiva n.º 506814343, com sede na Rua Padre António Pereira Figueiredo, 6120-750, em Mação, neste ato representado por Vasco António Mendonça Sequeira Estrela, Presidente da Câmara Municipal de Mação, de ora em diante referido como “**Município de Mação**”,
4. A **AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA**, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
5. O **INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P.**, com sede na Av. D. João II, nº 1.08.01D - Edifício H, 4º andar, Parque das Nações, 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;

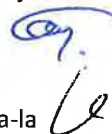
Estes conjuntamente designados por “**Serviços**”,

TODOS conjuntamente designados por “**Partes**”,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;

- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Mação, cuja gestão está cometida ao IGFEJ.
- (I) Demonstra-se, no caso vertente, que a melhor solução para a gestão da Loja do Cidadão de Mação é entregá-la rotativamente, aos diversos serviços que a integram.
- (J) Face ao *supra* exposto, o **Município de Mação** reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito.



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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Mação, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das **Partes**.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo **IGFEJ**, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessárias para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da contrapartida pública nacional para a instalação da Loja do Cidadão de Mação;
 - c. Desenvolver os procedimentos de contratação pública necessários e adequados à finalidade subjacente.
 - d. Executar as componentes da operação prevista no número seguinte;
 - e. Enviar à **AMA**, para efeitos de supervisão, a documentação comprovativa das despesas em que incorra para efeitos de cofinanciamento.
3. A apresentação de candidatura para efeitos de obtenção de cofinanciamento comunitário, a coordenação da operação que daí resultar, bem como a interlocução junto da Autoridade de Gestão do POR respectivo, será efetuada pela **AMA**.
4. A **AMA** assegura ao **IGFEJ** a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.

5. Para os efeitos do n.º 2, o **IGFEJ** assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela **AMA**, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Mação, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade dos **Serviços**, nos termos dos números seguintes.
2. Os **Serviços**, em conjunto com outras entidades que possam partilhar o edifício em causa, acordam entre si, antes da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão de Mação, qual a forma de repartição dos encargos com os serviços previstos no número seguinte.
3. São considerados serviços de apoio ao funcionamento da Loja do Cidadão de Mação, e na medida em que forem necessários, designadamente, os seguintes:
 - i. Energia e água;
 - ii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iii. Segurança e vigilância;
 - iv. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - v. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vi. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - vii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
4. O disposto no número anterior não prejudica a possibilidade de contratação e gestão autónoma dos serviços próprios de cada **Serviço**, nos termos da alínea e) da Cláusula 9.ª
5. Os **Serviços** designam um **Serviço** responsável pela gestão funcional da Loja do Cidadão de Mação, que exerce essas funções por períodos de 2 anos.
6. Cada um dos **Serviços** designa ainda um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável referido no número anterior, em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Mação, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços**

subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.

2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área respeitante a cada um dos **Serviços**, especificando se a mesma é útil ou bruta;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pelo **Serviço**;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o **IGFEJ** estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Mação.

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O **IGFEJ** pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Mação, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional aos consumidores e aos empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à **AMA**.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os **Serviços** pagam ao **IGFEJ**, a título de contrapartida pecuniária pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o montante resultante da aplicação à área bruta que vier efetivamente a ser ocupada do valor unitário indicado pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças, nos termos da lei.
2. Salvo acordo bilateral entre o **IGFEJ** e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior diz respeito apenas à utilização do prédio.

3. A atualização da contrapartida pecuniária é a que resultar da aplicação da legislação em vigor, nomeadamente do disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos Serviços na Loja do Cidadão de Mação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da **AMA**, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com as **Partes**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer aos **Serviços** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do IGFEJ)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **IGFEJ**:

- a) Disponibilizar, até ao limite das áreas devolutas existentes, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Mação;
- b) Aprovar os projetos, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras e os equipamentos necessários para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
- c) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.



Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão de Mação:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Participar, nos termos da Cláusula 3.ª, nas atividades de gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Mação, incluindo os espaços comuns do edifício, quando utilizados pelos **Serviços**;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- d) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- e) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto no n.º 3 da Cláusula 3.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- f) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **IGFEJ** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- g) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- h) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
- i) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro;
- j) Elaborar e submeter à aprovação do **IGFEJ** os projetos respeitantes às obras necessárias à sua instalação, quando aplicável.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do IGFEJ)

O **IGFEJ** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços na Loja do Cidadão de Mação, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- b) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A **AMA** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;

- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os **Serviços** gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao **Serviço** designado nos termos no n.º 5 da Cláusula 3.ª assegurar, em articulação com o *service desk* da **AMA**, o apoio local de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns de suporte à operação da Loja do Cidadão de Mação, nomeadamente aos sistemas de gestão do atendimento.
2. O **Serviço** referido no número anterior designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a **AMA**, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Mação um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

Os horários de funcionamento e de atendimento da Loja do Cidadão de Mação são definidos pelas Partes, de acordo com a lei.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª
2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o **IGFEJ** e o **Serviço** a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as **Partes**, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.


Cláusula 23.ª

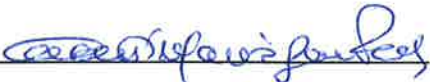
(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa:

- a) Até à obtenção, pelas **Partes** que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n. 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas;
- b) Até ao cumprimento dos procedimentos previstos no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, devendo o **IGFEJ** desencadear tais procedimentos no prazo máximo de 90 dias a contar da data de indicação pelos **Serviços** dos elementos necessários, nomeadamente, as respetivas áreas de ocupação.

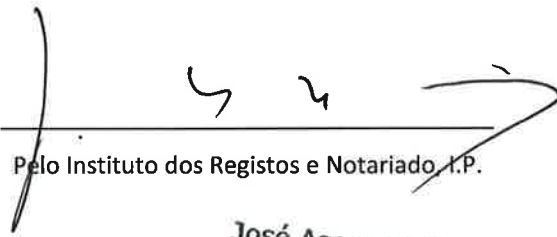
Feito em Viseu, aos nove dias do mês de junho de dois mil e quinze, em cinco exemplares.


Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.


Pelo Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.


Pelo Município de Mação


Pela Autoridade Tributária e Aduaneira


Pelo Instituto dos Registos e Notariado, I.P.
José Ascenso Nunes da Maia
Presidente do Conselho Diretivo

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Palácio da Justiça de Mação

Direito sobre o prédio: Gestão IGFEJ, I.P.

Identificação do titular do direito: Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE MAÇÃO

Serviço responsável	Área (especificar se é útil ou bruta) (dados provisórios)	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao IGFEJ (a)
Câmara Municipal de Mação	A definir	A definir	Espaço do Cidadão de Mação	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	100 m ² (área útil)	5 pessoas	Serviço de Finanças de Mação	(a)
Instituto dos Registos e Notariado, I.P.	576 m ² (área útil)	6 pessoas	Conservatória do Registo Civil, Predial e Comercial de Mação	N/A

Nota: Área bruta disponibilizada pelo IGFEJ, que não inclui a área ocupada pelo IRN: 180 m²

- (a) Corresponde ao montante resultante da aplicação à área bruta que vier efetivamente a ser ocupada do valor unitário indicado pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças, nos termos da lei.

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

Apenas uso do espaço.

ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE MAÇÃO

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA, I.P., e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Mação, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os **Serviços** ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área (especificar se é área útil ou bruta): [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Instituto de Gestão Financeira e
Equipamentos da Justiça, I.P.

[...]



ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO



Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
<i>Software</i> de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).

Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro *software* necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ª feira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.



Pp.

Classificação de pedidos

A prioridade de **resolução de pedidos** é aferida tendo por base a **Urgência** e o **Impacto** de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	2	1	2	2	3	3
Loja/Organismo	1	1	1	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como **exceções*** todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

*Exceções

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria

² Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup

ANEXO V

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

Correio eletrónico institucional: correio@igfej.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Joaquim Manuel Marques Cardoso

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: joaquim.m.cardoso@igfej.mj.pt

Contacto telefónico: 21 790 77 00

Endereço: Av. D. João II, n.º 1.08.01D Bloco H 1990-097, Lisboa

Município de Mação

Correio eletrónico institucional: geral@cm-macao.pt

Responsável pela execução do protocolo: Vasco Estrela

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: geral@cm-macao.pt

Contacto telefónico: 241577010

Endereço: Rua Padre António Pereira Figueiredo

Autoridade Tributária e Aduaneira

Correio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças / João Simões da Silva - Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217 610 000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Instituto dos Registos e Notariado, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Marina San-Bento - Departamento de Gestão e Apoio Técnico

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217 985 500

Endereço: Av. D. João II, nº 1.08.01D - Edifício H, 4º andar Parque das Nações – 1990-097 Lisboa



**PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE MÊDA**

Pg.
H.

ENTRE:

1. A **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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como **“AMA”**;

E

2. O **INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA, I.P.**, com sede na Av. D. João II, n.º 1.08.01D Bloco H 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por Albertina Maria Gomes Pedroso, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, de ora em diante referido como **“IGFEJ”**

E

3. O **MUNICÍPIO DE MÊDA**, pessoa coletiva n.º 505161974, com sede na Largo do Município, 6430-183, em Meda, neste ato representado por Anselmo Antunes de Sousa, Presidente da Câmara Municipal de Mêda, de ora em diante referido como **“Município de Mêda”**,
4. A **AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA**, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
5. O **INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P.**, com sede na Av. D. João II, nº 1.08.01D, Edifício H, 4º andar, Parque das Nações, 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por **“Serviços”**,

TODOS conjuntamente designados por **“Partes”**,

CONSIDERANDO QUE:

7.6 | 20

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;

- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Mêda, cuja gestão está cometida ao IGFEJ.
- (I) Demonstra-se, no caso vertente, que a melhor solução para a gestão da Loja do Cidadão de Mêda é entregá-la rotativamente, aos diversos serviços que a integram.
- (J) Face ao *supra* exposto, o **Município de Mêda** reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito.

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Mêda, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das **Partes**.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo **IGFEJ**, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessárias para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da contrapartida pública nacional para a instalação da Loja do Cidadão de Mêda;
 - c. Desenvolver os procedimentos de contratação pública necessários e adequados à finalidade subjacente.
 - d. Executar as componentes da operação prevista no número seguinte;
 - e. Enviar à AMA, para efeitos de supervisão, a documentação comprovativa das despesas em que incorra para efeitos de cofinanciamento.
3. A apresentação de candidatura para efeitos de obtenção de cofinanciamento comunitário, a coordenação da operação que daí resultar, bem como a interlocução junto da Autoridade de Gestão do POR respectivo, será efetuada pela AMA.
4. A **AMA** assegura ao **IGFEJ** a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos provindos da União Europeia que este necessite de apresentar.

5. Para os efeitos do n.º 2, o **IGFEJ** assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela **AMA**, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Mêda, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade dos **Serviços**, nos termos dos números seguintes.
2. Os **Serviços**, em conjunto com outras entidades que possam partilhar o edifício em causa, acordam entre si, antes da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão de Mêda, qual a forma de repartição dos encargos com os serviços previstos no número seguinte.
3. São considerados serviços de apoio ao funcionamento da Loja do Cidadão de Mêda, e na medida em que forem necessários, designadamente, os seguintes:
 - i. Energia e água;
 - ii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iii. Segurança e vigilância;
 - iv. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - v. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vi. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - vii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
4. O disposto no número anterior não prejudica a possibilidade de contratação e gestão autónoma dos serviços próprios de cada **Serviço**, nos termos da alínea e) da Cláusula 9.ª
5. Os **Serviços** designam um **Serviço** responsável pela gestão funcional da Loja do Cidadão de Mêda, que exerce essas funções por períodos de 2 anos.
6. Cada um dos **Serviços** designa ainda um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável referido no número anterior, em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Mêda, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços**

subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.

2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área respeitante a cada um dos **Serviços**, especificando se a mesma é útil ou bruta;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pelo **Serviço**;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o **IGFEJ** estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Mêda.

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O **IGFEJ** pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Mêda, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional aos consumidores e aos empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à **AMA**.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os **Serviços** pagam ao **IGFEJ**, a título de contrapartida pecuniária pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o montante resultante da aplicação à área bruta que vier efetivamente a ser ocupada do valor unitário indicado pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças, nos termos da lei.
2. Salvo acordo bilateral entre o **IGFEJ** e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior diz respeito apenas à utilização do prédio.

3. A atualização da contrapartida pecuniária é a que resultar da aplicação da legislação em vigor, nomeadamente do disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos Serviços na Loja do Cidadão de Méda.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da **AMA**, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com as **Partes**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer aos **Serviços** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do IGFEJ)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **IGFEJ**:

- a) Disponibilizar, até ao limite das áreas devolutas existentes, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Méda;
- b) Aprovar os projetos, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras e os equipamentos necessários para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
- c) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Pp.

ag
H.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão de Mêda:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Participar, nos termos da Cláusula 3.ª, nas atividades de gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Mêda, incluindo os espaços comuns do edifício, quando utilizados pelos **Serviços**;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- d) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- e) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto no n.º 3 da Cláusula 3.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- f) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **IGFEJ** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- g) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- h) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
- i) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro;
- j) Elaborar e submeter à aprovação do **IGFEJ** os projetos respeitantes às obras necessárias à sua instalação, quando aplicável.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do IGFEJ)

O **IGFEJ** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços na Loja do Cidadão de Mêda, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- b) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A **AMA** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;

- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os **Serviços** gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao **Serviço** designado nos termos no n.º 5 da Cláusula 3.ª assegurar, em articulação com o *service desk* da **AMA**, o apoio local de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns de suporte à operação da Loja do Cidadão de Mêda, nomeadamente aos sistemas de gestão do atendimento.
2. O **Serviço** referido no número anterior designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a **AMA**, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

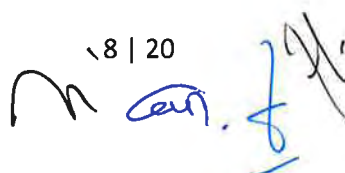
(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Mêda um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

Os horários de funcionamento e de atendimento da Loja do Cidadão de Mêda são definidos pelas Partes, de acordo com a lei.

18 | 20


Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Pp.
H.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª
2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o **IGFEJ** e o **Serviço** a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as **Partes**, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

Cláusula 23.ª

(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa:

- a) Até à obtenção, pelas **Partes** que delas careçam, das necessárias autorizações previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro;
- b) Até ao cumprimento dos procedimentos previstos no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, devendo o **IGFEJ** desencadear tais procedimentos no prazo máximo de 90 dias a contar da data de indicação pelos **Serviços** dos elementos necessários, nomeadamente, as respetivas áreas de ocupação.

Feito em Viseu, aos nove dias do mês de junho de dois mil e quinze, em cinco exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

Pelo Município de Mêda

Pela Autoridade Tributária e Aduaneira

Pelo Instituto dos Registos e Notariado, I.P.

José Ascenso Nunes da Maia
Presidente do Conselho Diretivo

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Palácio da Justiça de Mêda

Direito sobre o prédio: Gestão IGFEJ, I.P.

Identificação do titular do direito: Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

Pq.
H.

ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE MÊDA

Serviço responsável	Área (especificar se é útil ou bruta) (dados provisórios)	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao IGFEJ (a)
Câmara Municipal de Mêda	A definir	A definir	Espaço do Cidadão de Mêda	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	75 m ² (área útil)	4 pessoas	Serviço de Finanças de Mêda	(a)
Instituto dos Registos e Notariado, I.P.	412 m ² (área útil)	6 pessoas	[Preencher]	N/A

Nota: Área bruta disponibilizada pelo IGFEJ, que não inclui a área ocupada pelo IRN: 279 m²

- (a) Corresponde ao montante resultante da aplicação à área bruta que vier efetivamente a ser ocupada do valor unitário indicado pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças, nos termos da lei.

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE MÊDA

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA, I.P., e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Mêda, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os **Serviços** ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área (especificar se é área útil ou bruta): [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Instituto de Gestão Financeira e
Equipamentos da Justiça, I.P.

[...]

ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
Software de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).

Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro *software* necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ª feira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Classificação de pedidos

A prioridade de **resolução de pedidos** é aferida tendo por base a **Urgência** e o **Impacto** de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	1	1	2	2	3	3
Loja/Organismo	1	1	1	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

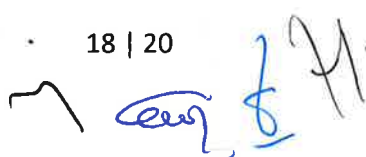
São considerados como **exceções*** todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

*Exceções

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria

² Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup



ANEXO V

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

Correio eletrónico institucional: correio@igfej.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Joaquim Manuel Marques Cardoso

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: joaquim.m.cardoso@igfej.mj.pt

Contacto telefónico: 21 790 77 00

Endereço: Av. D. João II, n.º 1.08.01D Bloco H 1990-097, Lisboa

Município de Mêda

Correio eletrónico institucional: cmeda@cm-meda.pt

Responsável pela execução do protocolo: Paulo Amaral

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: pamaral@cm-meda.pt

Contacto telefónico: 279882381

Endereço: Largo do Município

Autoridade Tributária e Aduaneira

Correio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças / João Simões da Silva - Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217 610 000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Instituto dos Registos e Notariado, I.P.




Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt





Responsável pela execução do protocolo: Marina San-Bento - Departamento de Gestão e Apoio Técnico

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217 985 500

Endereço: Av. D. João II, nº 1.8.01D - Edifício H - Campus da Justiça - Apartado 8295 - 1803-001 Lisboa





PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE MONTALEGRE

ENTRE:

1. A 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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “AMA”;

E

2. O INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA, I.P., com sede na Av. D. João II, n.º 1.08.01D Bloco H 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por Albertina Maria Gomes Pedroso, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, de ora em diante referido como “IGFEJ”;

E

3. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
4. O INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P., com sede na Av. D. João II, n.º 1.8.01D, Edifício H, Campus de Justiça de Lisboa, 1803-001, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;
5. O INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., com sede na Rua Rosa Araújo, n.º 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Joaquim Luís Esteves Pinto Monteiro, na qualidade de vogal do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por “Serviços”,

TODOS conjuntamente designados por “Partes”,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;

- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Montalegre, cuja gestão está cometida ao IGFEJ;
- (I) Demonstra-se, no caso vertente, que a melhor solução para a gestão da Loja do Cidadão de Montalegre é entrega-la rotativamente, aos diversos serviços que a integram;
- (J) Face ao *supra* exposto, o **Município de Montalegre** reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito.

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Montalegre, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das **Partes**.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo IGFEJ, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos providos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão;
3. Os procedimentos inerentes às obras referidas no número anterior serão iniciados depois da inscrição das necessárias dotações orçamentais.
4. A **AMA** assegura ao **IGFEJ** a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
5. Para os efeitos do n.º 2, o **IGFEJ** assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela **AMA**, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.



Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Montalegre, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade dos **Serviços**, nos termos dos números seguintes.
2. Os **Serviços**, em conjunto com outras entidades que possam partilhar o edifício em causa, acordam entre si, antes da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão de Montalegre, qual a forma de repartição dos encargos com os serviços previstos no número seguinte.
3. São considerados serviços de apoio ao funcionamento da Loja do Cidadão de Montalegre, e na medida em que forem necessários, designadamente, os seguintes:
 - i. Energia e água;
 - ii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iii. Segurança e vigilância;
 - iv. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - v. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vi. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - vii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
4. O disposto no número anterior não prejudica a possibilidade de contratação e gestão autónoma dos serviços próprios de cada **Serviço**, nos termos da alínea e) da Cláusula 9.ª
5. Os **Serviços** designam um **Serviço** responsável pela gestão funcional da Loja do Cidadão de Montalegre, que exerce essas funções por períodos de 2 anos.
6. Cada um dos **Serviços** designa ainda um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável referido no número anterior, em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Montalegre, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços** subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área respeitante a cada um dos **Serviços**, especificando se a mesma é útil ou bruta;

- c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pelo **Serviço**;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
 4. Após a conclusão das obras necessárias, o IGFEJ estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Montalegre.

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O IGFEJ pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Montalegre, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional aos consumidores e aos empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à **AMA**.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os **Serviços** pagam ao IGFEJ, a título de contrapartida pecuniária pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o montante resultante da aplicação à área bruta que vier efetivamente a ser ocupada do valor unitário indicado pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças, nos termos da lei.
2. Salvo acordo bilateral entre o IGFEJ e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior diz respeito apenas à utilização do prédio.
3. A atualização da contrapartida pecuniária é a que resultar da aplicação da legislação em vigor, nomeadamente do disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Montalegre.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da **AMA**, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com as **Partes**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer aos **Serviços** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do IGFEJ)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do IGFEJ:

- a) Disponibilizar, até ao limite das áreas devolutas existentes, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Montalegre;
- b) Aprovar os projetos, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras e os equipamentos necessários para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
- c) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão de Montalegre:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Participar, nos termos da Cláusula 3.ª, nas atividades de gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Montalegre, incluindo os espaços comuns do edifício, quando utilizados pelos Serviços;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- d) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- e) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto no n.º 3 da Cláusula 3.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- f) Prestar toda a colaboração e informação que a AMA ou o IGFEJ venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- g) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- h) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
- i) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro;
- j) Elaborar e submeter à aprovação do IGFEJ os projetos respeitantes às obras necessárias à sua instalação, quando aplicável.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do IGFEJ)

O IGFEJ goza das seguintes prerrogativas:

- a) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços na Loja do Cidadão de Montalegre, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- b) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª.

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A AMA goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os **Serviços** gozam das seguintes prerrogativas:

- Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

- Cabe ao **Serviço** designado nos termos no n.º 5 da Cláusula 3.ª assegurar, em articulação com o *service desk* da **AMA**, o apoio local de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns de suporte à operação da Loja do Cidadão de Montalegre, nomeadamente aos sistemas de gestão do atendimento.
- O **Serviço** referido no número anterior designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a **AMA**, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
- O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

- É instalado na Loja do Cidadão de Montalegre um Espaço do Cidadão.
- Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

Os horários de funcionamento e de atendimento da Loja do Cidadão de Montalegre são definidos pelas Partes, de acordo com a lei.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.
2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª.
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o IGFEJ e o **Serviço** a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.



3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as **Partes**, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

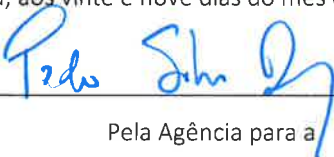
Cláusula 23.ª


(Eficácia)


A eficácia do presente protocolo fica suspensa:

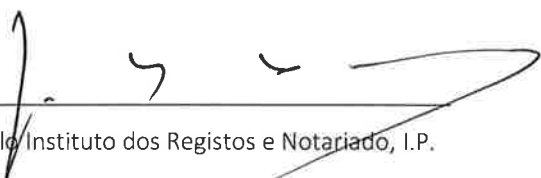
- a) Até à obtenção, pelas **Partes** que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas;
- b) Até ao cumprimento dos procedimentos previstos no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, devendo o IGFEJ desencadear tais procedimentos no prazo máximo de 90 dias a contar da data de indicação pelos **Serviços** dos elementos necessários, nomeadamente, as respetivas áreas de ocupação.

Feito em Leiria, aos vinte e nove dias do mês de abril de dois mil e quinze, em cinco exemplares.


Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.


Pelo Instituto de Gestão Financeira e
Equipamentos da Justiça, I.P.


Pela Autoridade Tributária e Aduaneira


Pelo Instituto dos Registos e Notariado, I.P.


Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

A

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Palácio da Justiça de Montalegre

Direito sobre o prédio: Gestão IGFEJ, I.P.

Identificação do titular do direito: Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE MONTALEGRE

Serviço responsável	Área (especificar se é útil ou bruta) (dados provisórios)	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao IGFEJ (a)
Câmara Municipal de Montalegre	A definir	A definir	Espaço do Cidadão de Montalegre	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	125 m ² (área útil)	6 pessoas	Serviço de Finanças de Montalegre	(a)
Instituto dos Registos e Notariado, I.P.	437 m ² (área bruta)	8 pessoas	Conservatória dos Registos Civil, Predial, Comercial e Cartório Notarial de Montalegre	N/A
Instituto da Segurança Social, I.P.	75 m ²	3 pessoas	Serviço Local de Segurança Social de Montalegre	(a)

Nota: Área bruta disponibilizada pelo IGFEJ, que não inclui a área ocupada pelo IRN: 165 m²

(a) Corresponde ao montante resultante da aplicação à área bruta que vier efetivamente a ser ocupada do valor unitário indicado pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças, nos termos da lei.

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

Apenas uso do espaço.

ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE MONTALEGRE

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA, I.P., e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Montalegre, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os **Serviços** ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área (especificar se é área útil ou bruta): [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Instituto de Gestão Financeira e
Equipamentos da Justiça, I.P.

[...]

ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
<i>Software</i> de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).

Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro *software* necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ª feira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Classificação de pedidos

A prioridade de resolução de pedidos é aferida tendo por base a Urgência e o Impacto de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	2	2	2	2	3	3
Loja/Organsmo	1	1	1	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como exceções* todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

²

Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

Handwritten mark resembling the letter 'A'.

Handwritten signature or mark.

Handwritten signature in blue ink.

*Exceções

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/*Restore*
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/*Backup*

ANEXO V

Contactos Institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

Correio eletrónico institucional: correio@igfei.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Joaquim Manuel Marques Cardoso

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: joaquim.m.cardoso@igfei.mj.pt

Contacto telefónico: 21 790 77 00

Endereço: Av. D. João II, n.º 1.08.01D Bloco H 1990-097, Lisboa

Autoridade Tributária e Aduaneira

Correio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças de Montalegre / João Simões da Silva - Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: sf2410@at.gov.pt – dsie@at.gov.pt

Contacto telefónico: 276 512 166 - 217 610 000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Instituto dos Registos e Notariado, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Marina San-Bento - Departamento de Gestão e Apoio Técnico

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217 985 500

Endereço: Av. D. João II, nº 1.8.01D - Edifício H - Campus da Justiça - Apartado 8295 - 1803-001 Lisboa

Instituto da Segurança Social, I.P.

Correio eletrónico institucional: ISS-IP@seg-social.pt

Responsável pela execução do protocolo: Filomena Gonçalo – Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: filomena.m.goncalo@seg-social.pt

Contacto telefónico: 300 511 027

Endereço: Av. da República, n.º 4 – 5.º andar 1069-062 Lisboa

**PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE NELAS**

ENTRE:

1. A **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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como **“AMA”**;

E

2. O **MUNICÍPIO DE NELAS**, pessoa coletiva n.º 506834166, com sede na Largo do Município, 3520-001, em Nelas, neste ato representado por Borges da Silva, Presidente da Câmara Municipal de Nelas, de ora em diante referido como **“Município de Nelas”**;

E

3. A **AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA**, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
4. O **INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.**, com sede na Rua Rosa Araújo, n.º 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Joaquim Luís Esteves Pinto Monteiro, na qualidade de vogal do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por **“Serviços”**,

TODOS conjuntamente designados por **“Partes”**,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial,

e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;

- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;
- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Nelas, que é património próprio do Município;

- (I) O **Município** de Nelas é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;
- (J) É o **Município** de Nelas quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (K) Face ao *supra* exposto, o **Município de Nelas** reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito;

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Nelas, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das **Partes**.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo **Município de Nelas**, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos providos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.
3. A **AMA** assegura ao **Município de Nelas** a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. Para os efeitos do n.º 2, o **Município de Nelas** assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela **AMA**, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as

que resultam das Cláusulas 7.^a e 11.^a, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.^a

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Nelas, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do **Município de Nelas**.
2. Cada um dos **Serviços** designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão de Nelas em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.^a

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Nelas, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços** subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos **Serviços**;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do balcão de atendimento gerido por cada **Serviço**;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.^a;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.^a.
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município de Nelas** estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Nelas.

Cláusula 5.^a

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O **Município de Nelas** pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Nelas, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.

2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional a consumidores e a empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à **AMA**.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os **Serviços** pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o **Município de Nelas** e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o **Município de Nelas** e os **Serviços**, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Nelas.
5. O **Município de Nelas** presta contas aos **Serviços** sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão de Nelas até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da **AMA**, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com o **Município de Nelas**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;

- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer ao **Município de Nelas** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município de Nelas)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município de Nelas**:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os **Serviços** façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, quando aplicável, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;

- e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as **Partes**, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Nelas;
- f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
- g) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão de Nelas:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- c) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- d) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- e) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **Município de Nelas** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- f) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- g) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
- h) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do Município de Nelas)

O **Município de Nelas** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão de Nelas;
- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª.

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A **AMA** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Nelas**, em estreita articulação com as normas da qualidade implementadas no **Município**;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Nelas**, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os **Serviços** gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao **Município** de Nelas assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão de Nelas, em articulação com o *service desk* da **AMA**.
2. O **Município** de Nelas encarregue da gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Nelas designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a **AMA**, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Nelas um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão de Nelas é definido pelo **Município de Nelas**, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos **Serviços** é definido por acordo entre estes e o **Município de Nelas**, dentro dos limites definidos na lei.
3. O **Município de Nelas** mantém a **AMA** informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos do mesmo constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.

2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª.
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o **Município de Nelas** e o **Serviço** a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as **Partes**, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

Cláusula 23.ª

(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas **Partes** que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.

Feito em Viseu, aos nove dias do mês de junho de dois mil e quinze, em quatro exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Município de Nelas

Pela Autoridade Tributária e Aduaneira

Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Prédio sito na Rua Gago Coutinho, em Nelas, junto ao Edifício da Câmara Municipal de Nelas, com três pisos, sendo que o piso 0 tem uma área de 176,30 m², o piso 1 tem uma área de 195,00 m² e o piso 2 tem uma área aproximada de 220,00 m².

Direito sobre o prédio: Propriedade

Identificação do titular do direito: Município de Nelas

ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE NELAS

Serviço responsável	Área útil afeta	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do balcão de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município de Nelas
Câmara Municipal de Nelas	A definir m ²	A definir pessoas	Espaço do Cidadão de Nelas	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	150 m ²	7 pessoas	Serviço de Finanças de Nelas	900,00 €
Instituto da Segurança Social, I.P.	100 m ²	4 pessoas	Serviço Local de Segurança Social de Nelas	1500,00 €

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

1. Uso do espaço;
2. Energia e água;
3. Comunicação de voz e dados;
4. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
5. Segurança e vigilância;
6. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
7. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
8. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
9. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA).

ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE NELAS

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DE NELAS, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Nelas, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os **Serviços** ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Município de Nelas

[...]

ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
<i>Software</i> de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).

Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro software necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ª feira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Classificação de pedidos

A prioridade de **resolução de pedidos** é aferida tendo por base a **Urgência** e o **Impacto** de acordo com o quadro seguinte:

Urgência e Localização	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	2	2	2	2	3	3
Loja/Organismo	2	2	2	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como **exceções*** todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

²

Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

*Exceções

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup

ANEXO V

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município de Nelas

Correio eletrónico institucional: geral@cm-nelas.pt

Responsável pela execução do protocolo: José Borges da Silva

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: j.borgesdasilva@cm-nelas.pt

Contacto telefónico: 232941300

Endereço: Largo do Município

Autoridade Tributária e Aduaneira

Correio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças / João Simões da Silva - Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217 610 000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Instituto da Segurança Social, I.P.

Correio eletrónico institucional: ISS-IP@seg-social.pt

Responsável pela execução do protocolo: Filomena Gonçalo – Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: Filomena.m.goncalo@seg-social.pt

Contacto telefónico: 300 511 027

Endereço: Av. da República, n.º 4 – 5.º andar 1069-062 Lisboa

PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO DE ÓBIDOS

ENTRE:

1. A 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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “AMA”;

E

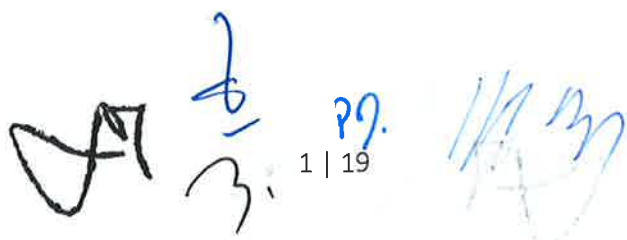
2. O MUNICÍPIO DE ÓBIDOS, pessoa coletiva n.º 506802698, com sede na Largo de S. Pedro, 2510-086, em Óbidos, neste ato representado por Humberto da Silva Marques, Presidente da Câmara Municipal de Óbidos, de ora em diante referido como “Município de Óbidos”;

E

3. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
4. O INSTITUTO DOS REGISTOS E DO NOTARIADO, I.P., com sede na Av. D. João II, nº 1.8.01D, Edifício H, Campus de Justiça de Lisboa, 1803-001, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;
5. O INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., com sede na Rua Rosa Araújo, n.º 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Joaquim Luís Esteves Pinto Monteiro, na qualidade de Vogal do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por “Serviços”,



TODOS conjuntamente designados por “Partes”,



1 | 19

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e

 2 | 19 89. 

organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;

- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Óbidos, que é património próprio do Município;
- (I) O Município de Óbidos é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;
- (J) É o Município de Óbidos quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (K) Face ao *supra* exposto, o Município de Óbidos reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito.

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Óbidos, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das Partes.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo Município de Óbidos, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos provindos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.



3. A AMA assegura ao Município de Óbidos a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. Para os efeitos do n.º 2, o Município de Óbidos assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela AMA, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª



(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Óbidos, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do Município de Óbidos.
2. Cada um dos Serviços designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão de Óbidos em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo Serviço respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Óbidos, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os Serviços subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do Serviço;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos Serviços;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos Serviços;
 - d. Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pelo Serviço;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o Município de Óbidos estabelece, ouvidos os Serviços, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Óbidos.

 4 | 19 

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O Município de Óbidos pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Óbidos, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional aos consumidores e aos empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à AMA.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os Serviços pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o Município de Óbidos e cada um dos Serviços, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o Município de Óbidos e os Serviços, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos Serviços na Loja do Cidadão de Óbidos.
5. O Município de Óbidos presta contas aos Serviços sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão de Óbidos até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da AMA, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com o Município de Óbidos, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;

- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer ao **Município de Óbidos** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município de Óbidos)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município de Óbidos**:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os **Serviços** façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;



- viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, quando aplicável, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;
- e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as **Partes**, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Óbidos;
- f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com os equipamentos e obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
- g) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão de Óbidos:


- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- c) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- d) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- e) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **Município de Óbidos** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- f) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- g) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na **Cláusula 6.ª**;
- h) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do Município de Óbidos)

O **Município de Óbidos** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão de Óbidos;
- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;

 7 | 19
39



- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da **Cláusula 6.ª**

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A **AMA** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Óbidos**, em estreita articulação com as normas da qualidade implementadas no **Município**;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Óbidos**, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

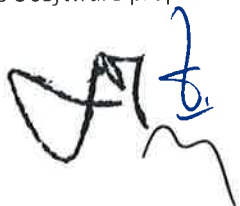
Os **Serviços** gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao **Município** de Óbidos assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão de Óbidos, em articulação com o *service desk* da **AMA**.
2. O **Município** de Óbidos encarregue da gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Óbidos designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a **AMA**, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.



19.



Pg.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Óbidos um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão de Óbidos é definido pelo **Município de Óbidos**, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos **Serviços** é definido por acordo entre estes e o **Município de Óbidos**, dentro dos limites definidos na lei.
3. O **Município de Óbidos** mantém a **AMA** informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.



2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª.
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o **Município de Óbidos** e o **Serviço** a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as **Partes**, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.



10 | 19

Cláusula 23.ª

(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas Partes que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.

Feito em Leiria, aos vinte e nove dias do mês de abril de dois mil e quinze, em cinco exemplares.



Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.



Pelo Município de Óbidos



Pela Autoridade Tributária e Aduaneira



Pelo Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.



Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

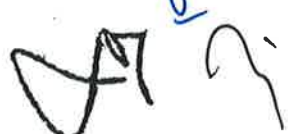

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Prédio urbano, composto de edifício com dois pisos – antiga escola EB1 São Pedro – e logradouro, situado na Estrada Nacional n.º 8, a confrontar de norte, sul, nascente e poente com domínio público, descrito na Conservatória do Registo Predial de Óbidos sob o n.º 2746/20110429, e descrito na respetiva matriz predial da freguesia de São Pedro sob ao artigo 4803 – P.

Direito sobre o prédio: Propriedade

Identificação do titular do direito: Município de Óbidos

 80. 

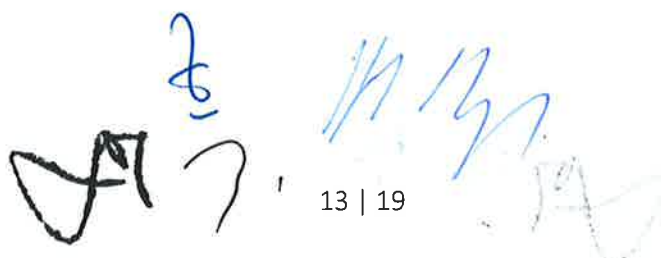
ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE ÓBIDOS

Serviço responsável	Área útil afeta	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município de Óbidos
Câmara Municipal de Óbidos	A definir	A definir	Espaço do Cidadão de Óbidos	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	150 m ²	8 pessoas	Serviço de Finanças de Óbidos	450,00 €
Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.	228 m ²	7 pessoas	Conservatória dos Registos Civil, Predial e Comercial de Óbidos	684,00 €
Instituto da Segurança Social, I.P.	50 m ²	2 pessoas	Serviço Local de Segurança Social de [a indicar]	150,00 €

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

Apenas uso do espaço.



ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE ÓBIDOS

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DE ÓBIDOS, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Óbidos, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os Serviços ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

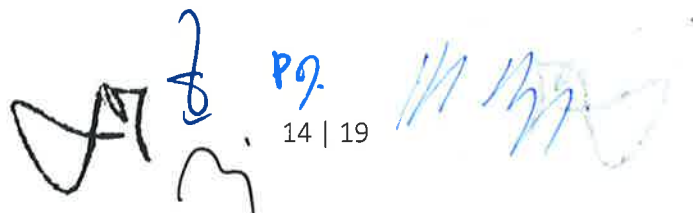
A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Município de Óbidos

[...]



14 | 19

ANEXO IV

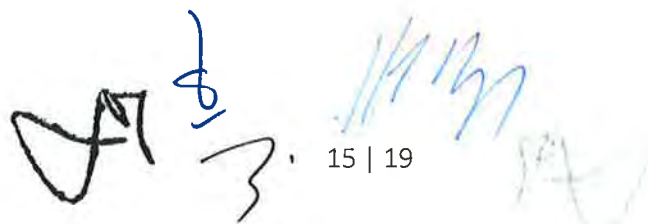
P.P.

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
<i>Software</i> de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).



15 | 19

Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro *software* necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.



Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ªfeira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

 
~ 16 | 19

19.

Classificação de pedidos

A prioridade de resolução de pedidos é aferida tendo por base a Urgência e o Impacto de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	1	1	2	2	3	3
Loja/Organismo	1	1	1	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como exceções* todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

²

Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

17 | 19

*Exceções

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup

18 | 19

ANEXO V

Contactos institucionais

PQ.

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município de ÓbidosCorreio eletrónico institucional: geral@cm-obidos.pt

Responsável pela execução do protocolo: Ricardo Capinha - Cecília Lourenço

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: chefe.gabinete@cm-obidos.pt - cecilia.lourenco@cm-obidos.pt

Contacto telefónico: 262955500

Endereço: Largo de S. Pedro, 2510-086 Óbidos

Autoridade Tributária e AduaneiraCorreio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças de Óbidos

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt – sf1414@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217610000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Marina San-Bento - Departamento de Gestão e Apoio Técnico

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217985500

Endereço: Av. D. João II, nº 1.8.01D - Edifício H - Campus da Justiça - Apartado 8295 - 1803-001 Lisboa

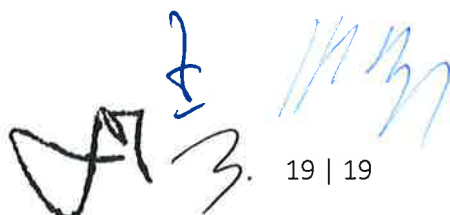
Instituto da Segurança Social, I.P.Correio eletrónico institucional: ISS-IP@seg-social.pt

Responsável pela execução do protocolo: Filomena Gonçalo – Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: filomena.m.goncalo@seg-social.pt

Contacto telefónico: 300511027

Endereço: Av. da República, n.º 4 – 5.º andar 1069-062 Lisboa



**PROTOCOLO DE COLABORAÇÃO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO DA LOJA
DE CIDADÃO DE OLIVEIRA DE FRADES**

ENTRE:

A AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., pessoa coletiva nº 508 184 509, com sede na Rua Abranches Ferrão, nº 10, 3º G, 1600-001, em Lisboa, neste ato representada por Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada por “AMA”;

O MUNICÍPIO DE OLIVEIRA DE FRADES, pessoa coletiva de direito público nº 501 306 234 com sede no Largo Dr. Joaquim de Almeida, 3680-111 Oliveira de Frades, neste ato representado pelo Presidente da Câmara Municipal, Luís Manuel Martins de Vasconcelos, adiante designado por “MUNICÍPIO”;

O INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA, I.P., pessoa coletiva nº 510 361 242, com sede na Av. D. João II, nº 1.08.01 D Bloco H 1990 – 097, em Lisboa, neste ato representado por Joaquim Carlos Pinto Rodrigues, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designado por “IGFEJ”;

O INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P., pessoa coletiva nº 508 184 258, com sede na Av. D. João II, nº 1.8.01D, Edifício H, Campus de Justiça de Lisboa, 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por João Pedro Monteiro Rodrigues, na qualidade de Vogal do Conselho Diretivo, adiante designado por “IRN”;

A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, pessoa coletiva nº 600 084 779, com sede na Rua da Prata, nº 10, 2º, 1999-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral, de ora em diante designada por “AT”;

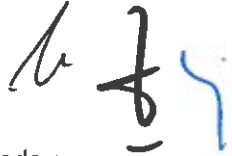
O IRN e a AT conjuntamente designados por “Entidades”

Handwritten notes in blue ink:
7
to - li
Hansel
Luís Manuel



Considerando que:

- A. O Governo prossegue o objetivo do alargamento da rede de Lojas de Cidadão com o propósito de oferecer aos cidadãos uma maior oferta de serviços públicos;
- B. Para alcançar tal fim, é necessário racionalizar geográfica e financeiramente o modelo de distribuição de serviços públicos, sem perda de proximidade para o cidadão e com economias em termos de custos de instalação e exploração;
- C. O reconhecimento de que as Lojas de Cidadão se integram numa ótica de partilha de recursos, destinada à prestação de diversos tipos de serviços 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 **Município**;
- D. Nesse âmbito, e mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, importa aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas de Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos, os Municípios.
- E. O **Município** pretende a instalação de uma Loja de Cidadão na circunscrição do território que, no âmbito das suas atribuições e competências, administra;
- F. O projeto Loja de Cidadão de Oliveira de Frades potenciará o desenvolvimento do **Município** através dos benefícios que pode trazer aos Municípios em termos de desburocratização e poupança de tempo útil;
- G. O modelo reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação atual, assenta numa lógica que passa por atribuir à **AMA** o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas de Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas de Cidadão pelos Municípios;
- H. A Resolução do Conselho de Ministros n.º 1/2017, de 2 de janeiro, clarificou as condições de instalação de novas Lojas de Cidadão no período de execução do Programa Portugal 2020, promovendo uma política de descentralização cabendo agora aos municípios a iniciativa pela sua instalação;
- I. Constitui competência das câmaras municipais, 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 no apoio a projetos de interesse municipal, em parceria com a Administração Central;



- J. O IGFEJ, na qualidade de entidade responsável pela gestão do imóvel onde será instalada a Loja de Cidadão de Oliveira de Frades, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 164/2012, de 31 de julho, autoriza pelo presente, a realização das obras de adaptação necessárias à instalação da Loja de Cidadão de Oliveira de Frades, comprometendo-se a disponibilizar toda a informação necessária à elaboração do projeto de execução e a dar todo o apoio necessário durante a execução da obra.

Assim, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação atual, é de boa-fé e reciprocamente acordado e celebrado o presente Protocolo, do qual os Considerandos *supra* fazem parte integrante e que se rege pelas seguintes cláusulas:

CAPÍTULO I

LOJA E SUA INSTALAÇÃO

CLÁUSULA 1.ª

(Objeto)

O presente Protocolo tem por objeto a definição dos termos e as condições da instalação e da gestão da Loja de Cidadão de Oliveira de Frades, adiante designada por "Loja".

CLÁUSULA 2.ª

(Local)

A Loja é instalada no prédio identificado e descrito no Anexo I ao presente Protocolo e que dele faz parte integrante.

CLÁUSULA 3.ª

(Obras de instalação com cofinanciamento comunitário)

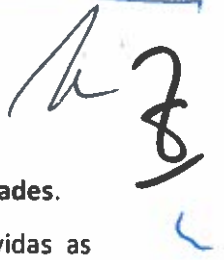
1. A realização das obras necessárias para a instalação da Loja de Cidadão é assegurada pelo Município, competindo-lhe nomeadamente:
 - a) Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessárias para o efeito;
 - b) Desenvolver os procedimentos de contratação pública necessários e adequados à finalidade subjacente;
 - c) Assegurar o financiamento da contrapartida pública nacional para a instalação da Loja;
 - d) Executar as componentes da operação prevista no número seguinte.

2. A apresentação de candidatura para efeitos de obtenção de cofinanciamento comunitário, a coordenação da operação que daí resultar, bem como a interlocução junto da Autoridade competente, é da responsabilidade do Município.
3. A AMA assegura ao Município a prestação de informação e de apoio necessário para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. O Município deve assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis às obras de instalação da Loja, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela AMA e pelas regras próprias de instalação das Entidades.
5. Antes da contratação das obras, ou, nos casos previstos no n.º 3 do artigo 43.º do Código dos Contratos Públicos, antes da execução da empreitada, deve o Município obter, junto da AMA, parecer relativo ao projeto de execução.
6. No final da construção, o Município deve remeter à AMA as telas finais do projeto em formato editável de desenho assistido por computador.
7. A Loja de Cidadão é constituída por áreas de uso privativo, destinadas à instalação das Entidades e do Espaço Cidadão, e por áreas de uso comum.

CLÁUSULA 4.ª

(Instalação de Entidades na Loja de Cidadão)

1. As Entidades que integram a Loja são as subscritoras do presente Protocolo, nos termos do Anexo II do presente Protocolo e que dele faz parte integrante, o qual inclui as seguintes informações:
 - a) Identificação da Entidade;
 - b) Indicação da área de uso privativo de cada uma das Entidades;
 - c) Número indicativo de recursos humanos afetos a cada uma das Entidades;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pela Entidade;
 - e) Valor da transferência orçamental prevista no n.º 7 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua atual redação, nos termos da Cláusula 17.ª;
 - f) Identificação dos serviços comuns de funcionamento para efeitos do reembolso das despesas suportadas pelo Município;
 - g) Valor da componente do investimento não cofinanciado e respectivo período de amortização.
2. O Município pode protocolar, de forma bilateral, a instalação de serviços de atendimento na Loja com outras Entidades, públicas locais ou privadas, que prestem serviços públicos essenciais



ou de interesse geral, precedido de autorização prévia da **AMA**, ouvidas as demais **Entidades**.

3. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município** estabelece com a **AMA**, ouvidas as **Entidades**, um prazo razoável para estas se instalarem na Loja.

CLÁUSULA 5.ª

(Espaço Cidadão)

Os termos do funcionamento do Espaço Cidadão da Loja são objeto de Protocolo autónomo e específico.

CLÁUSULA 6.ª

(Serviços Comuns)

Para garantir o funcionamento da Loja, o **Município** contrata os seguintes serviços comuns de funcionamento:

- a) Energia e água;
- b) Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
- c) Segurança e vigilância;
- d) Sistema de alarmes e ligação à respetiva central, bem como a sua manutenção;
- e) Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento, incluindo extintores;
- f) Certificação energética;
- g) Manutenção geral dos equipamentos e instalações;
- h) Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício;
- i) Comunicações de voz e dados, quando aplicável;
- j) Sistema de gestão de filas de espera.

CLÁUSULA 7.ª

(Rede e equipamentos de comunicações, informática, *software* e *help-desk*)

1. É da responsabilidade do **Município** assegurar o apoio de *helpdesk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja, em articulação com o *service desk* da **AMA**.
2. O *help desk* local colabora com a estrutura central da **AMA** nas intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia das **Entidades** no que respeita à sua infraestrutura tecnológica, *hardware*, *software*, e equipamentos de



comunicação de voz e dados por si fornecidos.

4. Para efeitos de interlocução e articulação técnica com a **AMA**, o **Município** nomeará um funcionário da sua divisão de informática.

CLÁUSULA 8.ª

(Sistema de Gestão de Filas de Espera)

1. A gestão do atendimento na Loja será efetuada através do sistema de gestão de filas de espera previsto na alínea j) da Cláusula 6.ª, com vista à uniformização da informação estatística.
2. Compete à **AMA** a instalação, manutenção, ajustamento e *upgrade* do sistema de gestão de filas de espera.
3. Pela instalação, utilização e manutenção do sistema de gestão de filas de espera o **Município** pagará à **AMA** uma contrapartida semestral, calculada com base no preço contratualizado pela **AMA** com o fornecedor do sistema de gestão de filas de espera e em função do número de posições de atendimento existentes na Loja com este sistema instalado.
4. Para efeitos da faturação a que se refere o número anterior o **Município** informa a **AMA** do número de compromisso a constar da respetiva fatura.
5. O montante referido no n.º 3 deve ser pago até ao final do mês seguinte àquele a que respeita a fatura.
6. O pagamento a que se refere a presente cláusula é realizado por transferência bancária, para o IBAN da **AMA** PT50.0781.0112.00000006585.07.

CAPÍTULO II

GESTÃO E FUNCIONAMENTO DA LOJA

CLÁUSULA 9.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

O horário de funcionamento e de atendimento da Loja é estabelecido de acordo com o previsto nos artigos 8.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 187/99, de 2 de junho, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 247-A/2008, de 26 de dezembro, e nos termos da alínea f) do n.º 8 da Resolução de Conselho de Ministros n.º 1/2017, de 2 de janeiro de 2017.

CLÁUSULA 10.ª

(Gestão da Loja de Cidadão)

1. A gestão e a coordenação da Loja, nomeadamente a implementação das normas e dos

procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do Município, sem prejuízo das diretrizes da AMA enquanto Entidade Gestora da Rede das Lojas de Cidadão.

2. O Município define o responsável pela gestão da Loja.
3. Cada uma das Entidades designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço por si ocupado.

CLÁUSULA 11.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam os responsáveis pela execução do Protocolo, no prazo de 10 dias após a assinatura do mesmo, dando disso conhecimento às restantes Partes e ao Gestor da Loja.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados, por correio eletrónico, para os responsáveis designados.
3. Qualquer alteração das informações relativas ao disposto no n.º 1 da presente Cláusula deve ser previamente comunicada às outras Partes.

CLÁUSULA 12.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

1. Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade definidos pela AMA.
2. O Município confere à AMA o direito de proceder a auditorias regulares ao funcionamento da Loja, com vista a verificação do cumprimento das normas e dos procedimentos instituídos pela AMA.

CLÁUSULA 13.ª

(Divulgação e publicidade)

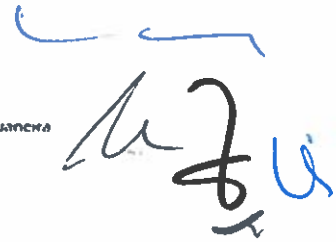
1. As campanhas publicitárias ou iniciativas de idêntica natureza de qualquer das Partes, e que sejam, direta ou indiretamente, relacionadas a Loja, deverão ser levadas ao conhecimento prévio das outras Partes.
2. Nos suportes publicitários referentes à Loja, para divulgação no Município, deverão constar, designadamente, os logótipos e imagens oficialmente aprovados pela AMA, pelo Município e pelas Entidades.

CAPÍTULO III DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

CLÁUSULA 14.ª

(Direitos e obrigações da AMA)

1. A AMA goza das seguintes prerrogativas:
 - a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do sistema de gestão do atendimento na rede das Lojas de Cidadão;
 - b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento que integram a Loja;
 - c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja;
 - d) Receber as quantias referentes à disponibilização do sistema de gestão de filas de espera na Loja;
 - e) Gerir tecnicamente o circuito de comunicações de voz e dados instalados pelo Município.
2. Sem prejuízo das obrigações legais que impendem sobre a AMA na qualidade de gestora da rede das Lojas de Cidadão, constituem suas obrigações:
 - a) Definir e aprovar, de forma articulada com o Município e com as Entidades, o programa funcional da Loja, de acordo com o respetivo modelo de referência;
 - b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do layout das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, bem como os elementos de imagem que caracterizam as Lojas de Cidadão;
 - c) Emitir parecer final sobre o projeto de execução;
 - d) Acompanhar e validar a execução dos trabalhos necessários à elaboração dos projetos e instalação da Loja;
 - e) Definir, em articulação com o Município, os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja, respeitando os requisitos específicos de cada uma das Entidades ali instaladas;
 - f) Acompanhar a execução das obras de adaptação do espaço de instalação da Loja;
 - g) Proceder à definição das normas e procedimentos de gestão e atendimento da Loja;
 - h) Proceder à instalação, manutenção, ajustamento e *upgrade* do sistema de gestão de filas de espera;
 - i) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no sistema de gestão de filas de espera, destinadas aos trabalhadores que ocupam os postos de atendimento;
 - j) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior, sempre que se



justifique;

- k) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- l) Definir os procedimentos de atendimento e gestão das reclamações;
- m) Garantir a integração da Loja, na Rede das Lojas de Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- n) Fornecer ao Município os manuais e as instruções necessárias ao funcionamento da Loja;
- o) Estabelecer contactos com quaisquer serviços da Administração Pública, com vista à sua instalação na Loja;
- p) Prestar toda a colaboração e informação que o Município venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

CLÁUSULA 15.ª

(Direitos e obrigações do MUNICÍPIO)

1. O Município goza das seguintes prerrogativas:
 - a) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja;
 - b) Celebrar protocolos para a instalação de outros serviços na Loja;
 - c) Ser reembolsado pelas Entidades das despesas em que incorra com a instalação e gestão da Loja.
2. No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do Município:
 - a) Assegurar o financiamento da contrapartida nacional para a instalação da Loja, caso a instalação da mesma seja cofinanciada;
 - b) Submeter o projeto de execução à AMA, para parecer final, prévio à contratação das obras necessárias à instalação da Loja;
 - c) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior;
 - d) Apresentar mensalmente à AMA um relatório sobre o estado de execução da obra;
 - e) Fornecer o equipamento necessário ao funcionamento da Loja, designadamente, mobiliário de *front office*, bem como os equipamentos necessários à instalação e funcionamento do sistema de gestão de filas de espera;
 - f) Fornecer a infraestrutura passiva, ativa e circuito de comunicação de voz e dados para o funcionamento da Loja;
 - g) Assegurar a gestão da Loja de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela AMA, sem prejuízo de outros que sejam definidos por acordo entre a AMA e o Município;

- h) Assegurar a contratação dos serviços necessários ao funcionamento da Loja;
- i) Suportar os encargos associados ao sistema de gestão de filas de espera;
- j) Suportar os encargos relativos à área de uso privativo ocupada pelos seus serviços, incluindo o Espaço Cidadão, bem como pela área de uso privativo onde, temporariamente, não se encontra instalada qualquer Entidade;
- k) Emitir os documentos contabilísticos para efeitos de reembolso pelas Entidades;
- l) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja;
- m) Assegurar, junto das entidades competentes, todas as certificações, comunicações, autorizações e licenças legalmente necessárias para o funcionamento da Loja;
- n) Prestar toda a colaboração e informação que a AMA venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita;
- o) Prestar contas anualmente às Entidades de todos os encargos com o funcionamento da Loja.

CLÁUSULA 16.ª

(Direitos e obrigações das Entidades)

1. As Entidades gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, com estrito respeito pelas regras e orientações de funcionamento existentes nas Lojas de Cidadão;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja de Cidadão.

2. É da responsabilidade das Entidades:

- a) Respeitar os padrões de qualidade definidos para o atendimento nas Lojas de Cidadão, através das regras previstas no respetivo Manual de Procedimentos;
- b) Comunicar à AMA, com conhecimento do Município, por via eletrónica, qualquer alteração dos serviços, para efeitos de atualização da informação a prestar ao cidadão através da Internet e canal de voz;
- c) Transferir mensalmente para o Município as verbas necessárias ao reembolso de despesas por aquele suportadas;
- d) Suportar os encargos decorrentes de alterações da área de uso privativo inicialmente contratualizada;

- e) Manter os serviços de atendimento e de retaguarda em bom estado de apresentação e suportar o custo de quaisquer obras de reparação resultantes de má utilização ou incúria;
- f) Assegurar a afetação de recursos humanos ao serviço de atendimento, de forma a garantir um atendimento correspondente aos padrões de qualidade da Loja;
- g) Garantir a aquisição e conservação de todo o mobiliário de *back office* e equipamentos, incluindo o informático e de rede, necessários ao funcionamento do seu posto de atendimento.
- h) Garantir a manutenção e assistência técnica, de todos os equipamentos informáticos por si instalados nos termos do presente Protocolo;
- i) Garantir a instalação e manutenção da sua infraestrutura tecnológica;
- j) Prestar toda a colaboração e informação que a AMA ou Município venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- k) Assegurar os encargos relativos ao fornecimento e funcionamento dos seus serviços, designadamente, economato e comunicações de voz e dados.

CLÁUSULA 17.ª

(Transferência)

1. Pelo fornecimento dos serviços comuns necessários ao funcionamento da Loja, as Entidades transferem mensalmente para o Município, a título de reembolso das despesas por aquele suportadas, o valor apurado através da seguinte fórmula:

$$VDS = (VGDS \div APL) \times APE$$

Em que:

VDS corresponde ao valor mensal de despesas com serviços comuns por entidade;

VGDS corresponde ao valor mensal global de despesas com serviços comuns na Loja;

APL corresponde à área privativa total da Loja;

APE corresponde à área privativa de cada Entidade.

2. Pela disponibilização do sistema de gestão de filas de espera, as Entidades transferem mensalmente para o município o valor apurado através da seguinte fórmula:

$$VDFE = ((VFA) \div PAL) \times PAE / 6 \text{ meses}$$

Em que:

VDFE corresponde ao valor mensal da despesa com o Sistema de Filas de Espera a suportar pela Entidade;

VFA corresponde ao valor faturado semestralmente pela AMA ao Município;

PAL corresponde ao número total de postos de atendimento da Loja;

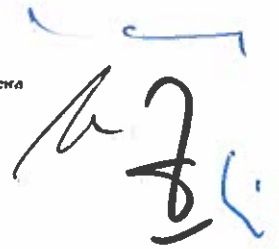
PAE corresponde ao número de postos de atendimento da Entidade.

3. Ao reembolso apurado no termos dos números anteriores acrescem, quando aplicável, os encargos decorrentes da amortização do investimento de instalação da Loja, na parte não cofinanciada, calculados com base proporcional à área de uso privativo da respectiva Entidade, e o valor relativo aos encargos decorrentes da utilização do espaço da Loja ocupado por cada entidade individualmente considerada, fixado no Anexo II, bem como os custos de mobiliário.
4. Nos casos em que ocorra a amortização de investimento da instalação da Loja e do mobiliário, o valor relativo aos respectivos encargos deixa de ser devido logo que ocorra a amortização integral.
5. O valor do reembolso das despesas suportadas pelo Município é calculado anualmente, até ao termo do primeiro trimestre do ano respectivo, com efeitos reportados a 1 de janeiro do ano respectivo, tendo por base os encargos efetivamente suportados pelo Município com a Loja, no ano que antecede.
6. Para efeitos do disposto no n.º 2, o valor relativo aos encargos decorrentes da utilização do espaço da Loja ocupado por cada entidade individualmente considerada, fixado no Anexo II, nunca pode ser superior ao proporcional dos encargos suportados pelo Município.
7. Os valores, no primeiro ano de funcionamento da Loja, são apurados com base em estimativas contantes do Anexo II.
8. A transferência mensal para o Município, referida nos números anteriores, é efetuada pelas Entidades no prazo de 45 dias, contados da data da emissão do respetivo documento contabilístico.
9. O Município obriga-se a pagar à AMA os encargos referentes à utilização do sistema de gestão de filas de espera, nos termos do disposto na Cláusula 8.ª.
10. O reembolso previsto nos números anteriores só é devido após a abertura da Loja e efetiva instalação das Entidades na Loja.

CLÁUSULA 18.ª

(Responsabilidade)

As Partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.



CAPÍTULO III CLÁUSULAS FINAIS

CLÁUSULA 19.ª

(Natureza do Protocolo)

O Município não pode ceder a sua posição contratual, celebrar quaisquer contratos ou subcontratos pelos quais confira a terceiros qualquer posição ou direito assente nos direitos que qualquer das demais Partes lhe conferiram nos termos do presente Protocolo, nem praticar quaisquer atos que conduzam aos mesmos resultados ou omitir aqueles que sejam necessários para impedir a sua verificação.

CLÁUSULA 20.ª

(Confidencialidade)

1. Cada uma das Partes reconhece a natureza confidencial das informações relativas ao presente Protocolo, obrigando-se a manter sigilo de todas as questões respeitantes ao negócio, aos equipamentos, aos materiais e ao conhecimento específico do outro contraente, de que, por virtude do Protocolo, tome conhecimento e que não seja nem se destine a conhecimento público.
2. Salvo autorização expressa em contrário das demais Partes, cada uma das Partes obriga-se a:
 - a) Só utilizar a referida informação nos termos previstos e para os fins decorrentes do presente Protocolo;
 - b) Não ceder, não partilhar e não permitir a duplicação, uso ou divulgação da referida informação, no todo ou em parte, a terceiros.
3. Em caso de violação da obrigação prevista na presente cláusula, cada uma das Partes reserva-se o direito de ser indemnizada por danos que daí resultarem.

CLÁUSULA 21.ª

(Dúvidas, Divergências e Alterações)

1. As dúvidas ou dificuldades que surjam na execução do presente Protocolo são esclarecidas por mútuo acordo das Partes.
2. Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as Partes, estas podem, por acordo, rever as cláusulas do presente Protocolo, mediante proposta de qualquer um dos intervenientes.
3. O presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das Partes.



CLÁUSULA 22.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das **Partes** pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 180 dias relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado, das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.
5. O **Município** tem o direito de resolver o Protocolo em relação a determinada **Entidade** se, por decisão de qualquer autoridade administrativa ou judicial, um terceiro adquirir qualquer direito sobre o respetivo posto de atendimento, nomeadamente se for ordenada penhora.

CLÁUSULA 23.ª

(Arbitragem)

1. Os eventuais litígios que possam surgir entre as **Partes** em matéria de interpretação, validade e execução do presente Protocolo são resolvidos por arbitragem, com recurso ao Centro de Arbitragem Administrativa (CAAD).
2. O tribunal arbitral é composto por árbitro único, designado nos termos do Regulamento do CAAD.
3. As **Partes** declaram aceitar na íntegra o Regulamento do CAAD em vigor.
4. A submissão de qualquer litígio a arbitragem não exonera a **Parte** do pontual e atempado cumprimento das disposições do presente Protocolo.


7

CLÁUSULA 24.ª


(Vigência)


1. O presente Protocolo produz efeitos na data da sua assinatura.
2. O presente Protocolo mantém-se em vigor pelo prazo de 20 anos, contados a partir da abertura da Loja.
3. Os reembolsos previstos no artigo 17.º do presente Protocolo, devidos por cada Entidade após a abertura da Loja e a sua efetiva instalação, só podem ser executados após a obtenção das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho.

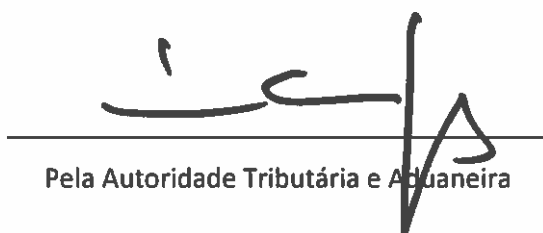
Feito a 18 de julho de 2017 em cinco exemplares de igual valor.


Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.


Pelo Município de Oliveira de Frades


Pelo Instituto de Gestão Financeira e
Equipamentos da Justiça, I.P.


Pelo Instituto dos Registos e do Notariado,
I.P.


Pela Autoridade Tributária e Aduaneira



ANEXO I

Palácio da Justiça de Oliveira de Frades sito na Av. Dr. António José de Almeida, na Freguesia de Oliveira de Frades, concelho de Oliveira de Frades, descrito na Conservatória do Registo Predial de Oliveira de Frades, inscrito com o artigo matricial n.º 828.

ANEXO II

Entidades a integrar a Loja de Cidadão de Oliveira de Frades

Área total de uso privativo da Loja de Cidadão de Oliveira de Frades	333,69 m²
---	-----------------------------

Serviço responsável	Área de uso privativo das Entidades	Número indicativo de recursos humanos afetos	N.º de postos de front office	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Valor dos encargos referidos no n.º 1 da Cláusula 17.ª	Valor dos encargos referidos no n.º 2 da Cláusula 17.ª	Valor dos encargos referidos no n.º 3 da Cláusula 17.ª	Valor total mensal dos encargos (*)
Câmara Municipal	18,66 m2	2	2	Espaço do Cidadão	77,50 €	5,87 €	30,15 €	113,52 €
AT	161,42 m2	12	4	Finanças	670,39 €	11,73 €	260,85 €	942,97 €
IRN	153,61 m2	9	4	IRN	637,95 €	11,73 €	248,23 €	897,91 €

(*) Inclui amortização de investimento (a 20 anos), disponibilização do sistema de filas de espera e os seguintes serviços comuns:

1. Energia e água;
2. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
3. Segurança e vigilância;
4. Sistema de alarmes e ligação à respetiva central, bem como a sua manutenção;
5. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento, incluindo extintores;
6. Certificação energética;
7. Manutenção geral dos equipamentos e instalações;
8. Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício.

2

**PROTOCOLO DE COLABORAÇÃO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO DA LOJA
DE CIDADÃO DE PEDROGÃO GRANDE**

Handwritten signature: Henrique

ENTRE:

A AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., pessoa coletiva nº 508 184 509, com sede na Rua Abranches Ferrão, nº 10, 3º G, 1600-001, em Lisboa, neste ato representada por Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada por “**AMA**”;

O MUNICÍPIO DE PEDROGÃO GRANDE, pessoa coletiva de direito público nº 507 011 937 com sede no Largo da Devesa, 3271-909 Pedrogão Grande, neste ato representado pelo Presidente da Câmara Municipal, Valdemar Gomes Fernandes Alves, adiante designado por “**MUNICÍPIO**”;

O INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P., pessoa coletiva nº 508 184 258, com sede na Av. D. João II, nº 1.8.01D, Edifício H, Campus de Justiça de Lisboa, 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por João Pedro Monteiro Rodrigues, na qualidade de Vogal do Conselho Diretivo, adiante designado por “**IRN**”;

A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, pessoa coletiva nº 600 084 779, com sede na Rua da Prata, nº 10, 2º, 1999-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral, de ora em diante designada por “**AT**”;

E

O INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., pessoa coletiva nº 505 305 500, com sede na Rua Rosa Araújo, 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Rui Fiolhais, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, de ora em diante designado por “**ISS**”;

O IRN, a AT e o ISS conjuntamente designados por “**Entidades**”

Handwritten signature
1/17

Handwritten signature
Handwritten signature
Handwritten signature

Considerando que:

- A. O Governo prossegue o objetivo do alargamento da rede de Lojas de Cidadão com o propósito de oferecer aos cidadãos uma maior oferta de serviços públicos;
- B. Para alcançar tal fim, é necessário racionalizar geograficamente e financeiramente o modelo de distribuição de serviços públicos, sem perda de proximidade para o cidadão e com economias em termos de custos de instalação e exploração;
- C. O reconhecimento de que as Lojas de Cidadão se integram numa ótica de partilha de recursos, destinada à prestação de diversos tipos de serviços 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 **Município**;
- D. Nesse âmbito, e mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, importa aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas de Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos, os Municípios.
- E. O **Município** pretende a instalação de uma Loja de Cidadão na circunscrição do território que, no âmbito das suas atribuições e competências, administra;
- F. O projeto Loja de Cidadão de Pedrogão Grande potenciará o desenvolvimento do **Município** através dos benefícios que pode trazer aos Municípios em termos de desburocratização e poupança de tempo útil;
- G. O modelo reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação atual, assenta numa lógica que passa por atribuir à **AMA** o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas de Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas de Cidadão pelos Municípios;
- H. A Resolução do Conselho de Ministros n.º 1/2017, de 2 de janeiro, clarificou as condições de instalação de novas Lojas de Cidadão no período de execução do Programa Portugal 2020, promovendo uma política de descentralização cabendo agora aos municípios a iniciativa pela sua instalação;
- I. Constitui competência das câmaras municipais, 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 no apoio a projetos de interesse municipal, em parceria com a Administração Central;



Assim, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação atual, é de boa-fé e reciprocamente acordado e celebrado o presente Protocolo, do qual os Considerandos *supra* fazem parte integrante e que se rege pelas seguintes cláusulas:

CAPÍTULO I

LOJA E SUA INSTALAÇÃO

CLÁUSULA 1.ª

(Objeto)

O presente Protocolo tem por objeto a definição dos termos e as condições da instalação e da gestão da Loja de Cidadão de Pedrogão Grande, adiante designada por “Loja”.

CLÁUSULA 2.ª

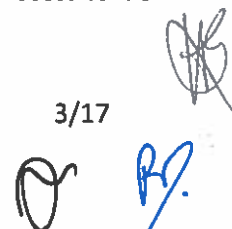
(Local)

A Loja é instalada no prédio identificado e descrito no Anexo I ao presente Protocolo e que dele faz parte integrante, onde as entidades outorgantes do presente protocolo já se encontram instaladas no referido prédio.

CLÁUSULA 3.ª

(Obras de instalação com cofinanciamento comunitário)

1. A realização das obras necessárias para a instalação da Loja de Cidadão é assegurada pelo **Município**, competindo-lhe nomeadamente:
 - a) Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessárias para o efeito;
 - b) Desenvolver os procedimentos de contratação pública necessários e adequados à finalidade subjacente;
 - c) Assegurar o financiamento da contrapartida pública nacional para a instalação da Loja;
 - d) Executar as componentes da operação prevista no número seguinte.
2. A apresentação de candidatura para efeitos de obtenção de cofinanciamento comunitário, a coordenação da operação que daí resultar, bem como a interlocução junto da Autoridade competente, é da responsabilidade do **Município**.
3. A **AMA** assegura ao **Município** a prestação de informação e de apoio necessário para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.



4. O **Município** deve assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis às obras de instalação da Loja, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela **AMA** e pelas regras próprias de instalação das **Entidades**.
5. Antes da contratação das obras, ou, nos casos previstos no n.º 3 do artigo 43.º do Código dos Contratos Públicos, antes da execução da empreitada, deve o **Município** obter, junto da **AMA**, parecer relativo ao projeto de execução.
6. No final da construção, o **Município** deve remeter à **AMA** as telas finais do projeto em formato editável de desenho assistido por computador.
7. A Loja de Cidadão é constituída por áreas de uso privativo, destinadas à instalação das **Entidades** e do Espaço Cidadão, e por áreas de uso comum.

CLÁUSULA 4.ª

(Instalação de Entidades na Loja de Cidadão)

1. As **Entidades** que integram a Loja são as subscritoras do presente Protocolo, nos termos do Anexo II do presente Protocolo e que dele faz parte integrante, o qual inclui as seguintes informações:
 - a) Identificação da **Entidade**;
 - b) Indicação da área de uso privativo de cada uma das **Entidades**;
 - c) Número indicativo de recursos humanos afetos a cada uma das **Entidades**;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pela **Entidade**;
 - e) Valor da transferência orçamental prevista no n.º 7 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua atual redação, nos termos da Cláusula 17.ª;
 - f) Identificação dos serviços comuns de funcionamento para efeitos do reembolso das despesas suportadas pelo **Município**;
 - g) Valor da componente referente à amortização do investimento não co-financiado.
2. O **Município** pode protocolar, de forma bilateral, a instalação de serviços de atendimento na Loja com outras **Entidades**, públicas locais ou privadas, que prestem serviços públicos essenciais ou de interesse geral, precedido de autorização prévia da **AMA**, ouvidas as demais **Entidades**.
3. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município** estabelece com a **AMA**, ouvidas as **Entidades**, um prazo razoável para estas se instalarem na Loja.

CLÁUSULA 5.ª

(Espaço Cidadão)

Os termos do funcionamento do Espaço Cidadão da Loja são objeto de Protocolo autónomo e

específico.

CLÁUSULA 6.ª

(Serviços Comuns)

Para garantir o funcionamento da Loja, o Município contrata os seguintes serviços comuns de funcionamento:

- a) Energia e água;
- b) Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
- c) Segurança e vigilância;
- d) Sistema de alarmes e ligação à respetiva central, bem como a sua manutenção;
- e) Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento, incluindo extintores;
- f) Certificação energética;
- g) Manutenção geral dos equipamentos e instalações;
- h) Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício;
- i) Comunicações de voz e dados, quando aplicável;
- j) Sistema de gestão de filas de espera.

CLÁUSULA 7.ª

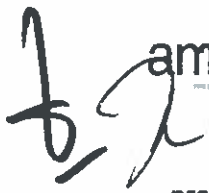
(Rede e equipamentos de comunicações, informática, *software* e *help-desk*)

1. É da responsabilidade do Município assegurar o apoio de *helpdesk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja, em articulação com o *service desk* da **AMA**.
2. O *help desk* local colabora com a estrutura central da **AMA** nas intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia das Entidades no que respeita à sua infraestrutura tecnológica, *hardware*, *software*, e equipamentos de comunicação de voz e dados por si fornecidos.
4. Para efeitos de interlocução e articulação técnica com a **AMA**, o Município nomeará um funcionário da sua divisão de informática.

CLÁUSULA 8.ª

(Sistema de Gestão de Filas de Espera)

1. A gestão do atendimento na Loja será efetuada através do sistema de gestão de filas de espera



previsto na alínea j) da Cláusula 6.^a, com vista à uniformização da informação estatística.

2. Compete à **AMA** a instalação, manutenção, ajustamento e *upgrade* do sistema de gestão de filas de espera.
3. Pela instalação, utilização e manutenção do sistema de gestão de filas de espera o Município pagará à **AMA** uma contrapartida semestral, calculada com base no preço contratualizado pela **AMA** com o fornecedor do sistema de gestão de filas de espera e em função do número de posições de atendimento existentes na Loja com este sistema instalado.
4. Para efeitos da faturação a que se refere o número anterior o Município informa a **AMA** do número de compromisso a constar da respetiva fatura.
5. O montante referido no n.º 3 deve ser pago até ao final do mês seguinte àquele a que respeita a fatura.
6. O pagamento a que se refere a presente cláusula é realizado por transferência bancária, para o IBAN da **AMA** PT50.0781.0112.00000006585.07.

CAPÍTULO II

GESTÃO E FUNCIONAMENTO DA LOJA

CLÁUSULA 9.^a

(Horário de funcionamento e de atendimento)

O horário de funcionamento e de atendimento da Loja é estabelecido de acordo com o previsto nos artigos 8.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 187/99, de 2 de junho, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 247-A/2008, de 26 de dezembro, e nos termos da alínea f) do n.º 8 da Resolução de Conselho de Ministros nº 1/2017, de 2 de janeiro de 2017.

CLÁUSULA 10.^a

(Gestão da Loja de Cidadão)

1. A gestão e a coordenação da Loja, nomeadamente a implementação das normas e dos procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do Município, sem prejuízo das diretrizes da **AMA** enquanto Entidade Gestora da Rede das Lojas de Cidadão.
2. O Município define o responsável pela gestão da Loja.
3. Cada uma das Entidades designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço por si ocupado.

CLÁUSULA 11.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam os responsáveis pela execução do Protocolo, no prazo de 10 dias após a assinatura do mesmo, dando disso conhecimento às restantes Partes e ao Gestor da Loja.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados, por correio eletrónico, para os responsáveis designados.
3. Qualquer alteração das informações relativas ao disposto no n.º 1 da presente Cláusula deve ser previamente comunicada às outras Partes.

CLÁUSULA 12.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

1. Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade definidos pela AMA.
2. O Município confere à AMA o direito de proceder a auditorias regulares ao funcionamento da Loja, com vista a verificação do cumprimento das normas e dos procedimentos instituídos pela AMA.

CLÁUSULA 13.ª

(Divulgação e publicidade)

1. As campanhas publicitárias ou iniciativas de idêntica natureza de qualquer das Partes, e que sejam, direta ou indiretamente, relacionadas a Loja, deverão ser levadas ao conhecimento prévio das outras Partes.
2. Nos suportes publicitários referentes à Loja, para divulgação no Município, deverão constar, designadamente, os logótipos e imagens oficialmente aprovados pela AMA, pelo Município e pelas Entidades.

CAPÍTULO III

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

CLÁUSULA 14.ª

(Direitos e obrigações da AMA)

1. A AMA goza das seguintes prerrogativas:
 - a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do sistema de gestão do atendimento na rede das Lojas de Cidadão;

7/17

- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento que integram a Loja;
 - c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja;
 - d) Receber as quantias referentes à disponibilização do sistema de gestão de filas de espera na Loja;
 - e) Gerir tecnicamente o circuito de comunicações de voz e dados instalados pelo **Município**.
2. Sem prejuízo das obrigações legais que impendem sobre a **AMA** na qualidade de gestora da rede das Lojas de Cidadão, constituem suas obrigações:
- a) Definir e aprovar, de forma articulada com o **Município** e com as **Entidades**, o programa funcional da Loja, de acordo com o respetivo modelo de referência;
 - b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do layout das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, bem como os elementos de imagem que caracterizam as Lojas de Cidadão;
 - c) Emitir parecer final sobre o projeto de execução;
 - d) Acompanhar e validar a execução dos trabalhos necessários à elaboração dos projetos e instalação da Loja;
 - e) Definir, em articulação com o **Município**, os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja, respeitando os requisitos específicos de cada uma das **Entidades** ali instaladas;
 - f) Acompanhar a execução das obras de adaptação do espaço de instalação da Loja;
 - g) Proceder à definição das normas e procedimentos de gestão e atendimento da Loja;
 - h) Proceder à instalação, manutenção, ajustamento e *upgrade* do sistema de gestão de filas de espera;
 - i) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no sistema de gestão de filas de espera, destinadas aos trabalhadores que ocupam os postos de atendimento;
 - j) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior, sempre que se justifique;
 - k) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
 - l) Definir os procedimentos de atendimento e gestão das reclamações;
 - m) Garantir a integração da Loja, na Rede das Lojas de Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
 - n) Fornecer ao **Município** os manuais e as instruções necessárias ao funcionamento da Loja;
 - o) Estabelecer contactos com quaisquer serviços da Administração Pública, com vista à sua



instalação na Loja;

- p) Prestar toda a colaboração e informação que o **Município** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

CLÁUSULA 15.ª

(Direitos e obrigações do MUNICÍPIO)

1. O **Município** goza das seguintes prerrogativas:
 - a) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja;
 - b) Celebrar protocolos para a instalação de outros serviços na Loja;
 - c) Ser reembolsado pelas **Entidades** das despesas em que incorra com a instalação e gestão da Loja.
2. No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município**:
 - a) Assegurar o financiamento da contrapartida nacional para a instalação da Loja, caso a instalação da mesma seja cofinanciada;
 - b) Submeter o projeto de execução à **AMA**, para parecer final, prévio à contratação das obras necessárias à instalação da Loja;
 - c) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior;
 - d) Apresentar mensalmente à **AMA** um relatório sobre o estado de execução da obra;
 - e) Fornecer o equipamento necessário ao funcionamento da Loja, designadamente, mobiliário de *front office*, bem como os equipamentos necessários à instalação e funcionamento do sistema de gestão de filas de espera;
 - f) Fornecer a infraestrutura passiva, ativa e circuito de comunicação de voz e dados para o funcionamento da Loja;
 - g) Assegurar a gestão da Loja de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**, sem prejuízo de outros que sejam definidos por acordo entre a **AMA** e o **Município**;
 - h) Assegurar a contratação dos serviços necessários ao funcionamento da Loja;
 - i) Suportar os encargos associados ao sistema de gestão de filas de espera;
 - j) Suportar os encargos relativos à área de uso privativo ocupada pelos seus serviços, incluindo o Espaço Cidadão, bem como pela área de uso privativo onde, temporariamente, não se encontre instalada qualquer **Entidade**;
 - k) Emitir os documentos contabilísticos para efeitos de reembolso pelas **Entidades**;
 - l) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja;
 - m) Assegurar, junto das entidades competentes, todas as certificações, comunicações,



- autorizações e licenças legalmente necessárias para o funcionamento da Loja;
- n) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita;
 - o) Prestar contas anualmente às **Entidades** de todos os encargos com o funcionamento da Loja.

CLÁUSULA 16.ª

(Direitos e obrigações das Entidades)

1. As **Entidades** gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, com estrito respeito pelas regras e orientações de funcionamento existentes nas Lojas de Cidadão;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja de Cidadão.

2. É da responsabilidade das **Entidades**:

- a) Respeitar os padrões de qualidade definidos para o atendimento nas Lojas de Cidadão, através das regras previstas no respetivo Manual de Procedimentos;
- b) Comunicar à **AMA**, com conhecimento do **Município**, por via eletrónica, qualquer alteração dos serviços, para efeitos de atualização da informação a prestar ao cidadão através da Internet e canal de voz;
- c) Transferir mensalmente para o **Município** as verbas necessárias ao reembolso de despesas por aquele suportadas;
- d) Suportar os encargos decorrentes de alterações da área de uso privativo inicialmente contratualizada;
- e) Manter os serviços de atendimento e de retaguarda em bom estado de apresentação e suportar o custo de quaisquer obras de reparação resultantes de má utilização ou incúria;
- f) Assegurar a afetação de recursos humanos ao serviço de atendimento, de forma a garantir um atendimento correspondente aos padrões de qualidade da Loja;
- g) Garantir a aquisição e conservação de todo o mobiliário de *back office* e equipamentos, incluindo o informático e de rede, necessários ao funcionamento do seu posto de atendimento.
- h) Garantir a manutenção e assistência técnica, de todos os equipamentos informáticos por si



instalados nos termos do presente Protocolo;

- i) Garantir a instalação e manutenção da sua infraestrutura tecnológica;
- j) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou **Município** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- k) Assegurar os encargos relativos ao fornecimento e funcionamento dos seus serviços, designadamente, economato e comunicações de voz e dados.

CLÁUSULA 17.ª

(Transferência)

1. Pelo fornecimento dos serviços comuns necessários ao funcionamento da Loja, as **Entidades** transferem mensalmente para o **Município**, a título de reembolso das despesas por aquele suportadas, o valor apurado através da seguinte fórmula:

$$\text{VDS} = (\text{VGDS} \div \text{APL}) \times \text{APE}$$

Em que:

VDS corresponde ao valor mensal de despesas com serviços comuns por entidade;

VGDS corresponde ao valor mensal global de despesas com serviços comuns na Loja;

APL corresponde à área privativa total da Loja;

APE corresponde à área privativa de cada Entidade.

2. Pela disponibilização do sistema de gestão de filas de espera, as **Entidades** transferem mensalmente para o município o valor apurado através da seguinte fórmula:

$$\text{VDFE} = ((\text{VFA} \div \text{PAL}) \times \text{PAE}) / 6 \text{ meses}$$

Em que:

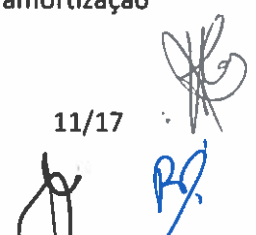
VDFE corresponde ao valor mensal da despesa com o Sistema de Filas de Espera a suportar pela Entidade;

VFA corresponde ao valor faturado semestralmente pela AMA ao Município;

PAL corresponde ao número total de postos de atendimento da Loja;

PAE corresponde ao número de postos de atendimento da Entidade.

3. Ao reembolso apurado no termos dos números anteriores acrescem, quando aplicável, os encargos decorrentes da amortização do investimento de instalação da Loja, na parte não cofinanciada, calculados com base proporcional à área de uso privativo ocupado por cada entidade individualmente considerada, fixado no Anexo II, bem como os custos de mobiliário.
4. Nos casos em que ocorra a amortização de investimento da instalação da Loja e do mobiliário, o valor relativo aos respetivos encargos deixa de ser devido logo que ocorra a amortização integral.



5. O valor do reembolso das despesas suportadas pelo Município é calculado anualmente, até ao termo do primeiro trimestre do ano respetivo, com efeitos reportados a 1 de janeiro do ano respetivo, tendo por base os encargos efetivamente suportados pelo Município com a Loja, no ano que antecede.
6. Para efeitos do disposto no n.º 2, o valor relativo aos encargos decorrentes da utilização do espaço da Loja ocupado por cada entidade individualmente considerada, fixado no Anexo II, nunca pode ser superior ao proporcional dos encargos suportados pelo Município.
7. Os valores, no primeiro ano de funcionamento da Loja, são apurados com base em estimativas contantes do Anexo II.
8. A transferência mensal para o Município, referida nos números anteriores, é efetuada pelas Entidades no prazo de 45 dias, contados da data da emissão do respetivo documento contabilístico.
9. O Município obriga-se a pagar à AMA os encargos referentes à utilização do sistema de gestão de filas de espera, nos termos do disposto na Cláusula 8.ª.
10. O reembolso previsto nos números anteriores só é devido após a abertura da Loja e efetiva instalação das Entidades na Loja.

CLÁUSULA 18.ª

(Responsabilidade)

As Partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

CAPÍTULO IV

CLÁUSULAS FINAIS

CLÁUSULA 19.ª

(Natureza do Protocolo)

O Município não pode ceder a sua posição contratual, celebrar quaisquer contratos ou subcontratos pelos quais confira a terceiros qualquer posição ou direito assente nos direitos que qualquer das demais Partes lhe conferiram nos termos do presente Protocolo, nem praticar quaisquer atos que conduzam aos mesmos resultados ou omitir aqueles que sejam necessários para impedir a sua verificação.



CLÁUSULA 20.ª

(Confidencialidade)

1. Cada uma das **Partes** reconhece a natureza confidencial das informações relativas ao presente Protocolo, obrigando-se a manter sigilo de todas as questões respeitantes ao negócio, aos equipamentos, aos materiais e ao conhecimento específico do outro contraente, de que, por virtude do Protocolo, tome conhecimento e que não seja nem se destine a conhecimento público.
2. Salvo autorização expressa em contrário das demais **Partes**, cada uma das **Partes** obriga-se a:
 - a) Só utilizar a referida informação nos termos previstos e para os fins decorrentes do presente Protocolo;
 - b) Não ceder, não partilhar e não permitir a duplicação, uso ou divulgação da referida informação, no todo ou em parte, a terceiros.
3. Em caso de violação da obrigação prevista na presente cláusula, cada uma das **Partes** reserva-se o direito de ser indemnizada por danos que daí resultarem.

CLÁUSULA 21.ª

(Dúvidas, Divergências e Alterações)

1. As dúvidas ou dificuldades que surjam na execução do presente Protocolo são esclarecidas por mútuo acordo das **Partes**.
2. Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as **Partes**, estas podem, por acordo, rever as cláusulas do presente Protocolo, mediante proposta de qualquer um dos intervenientes.
3. O presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.

CLÁUSULA 22.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das **Partes** pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 180 dias relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado, das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.

4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.
5. O **Município** tem o direito de resolver o Protocolo em relação a determinada Entidade se, por decisão de qualquer autoridade administrativa ou judicial, um terceiro adquirir qualquer direito sobre o respetivo posto de atendimento, nomeadamente se for ordenada penhora.

CLÁUSULA 23.ª

(Arbitragem)

1. Os eventuais litígios que possam surgir entre as **Partes** em matéria de interpretação, validade e execução do presente Protocolo são resolvidos por arbitragem, com recurso ao Centro de Arbitragem Administrativa (CAAD).
2. O tribunal arbitral é composto por árbitro único, designado nos termos do Regulamento do CAAD.
3. As **Partes** declaram aceitar na íntegra o Regulamento do CAAD em vigor.
4. A submissão de qualquer litígio a arbitragem não exonera a **Parte** do pontual e atempado cumprimento das disposições do presente Protocolo.

CLÁUSULA 24.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo produz efeitos na data da sua assinatura.
2. O presente Protocolo mantém-se em vigor pelo prazo de 15 anos, contados a partir da abertura da Loja.
3. Os reembolsos previstos no artigo 17.º do presente Protocolo, devidos por cada Entidade após a abertura da Loja e a sua efetiva instalação, só podem ser executados após a obtenção das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho.

Feito a 18 de julho de 2017 em cinco exemplares de igual valor.

Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.

Pelo Município de Pedrogão Grande

Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

Pelo Instituto dos Registos e do Notariado,
I.P.

Pela Autoridade Tributária e Aduaneira

IRN



ANEXO I

**Edifício de serviços de Pedrogão Grande sito na Avenida Dr. Francisco Sá Carneiro, 3270-092
Pedrogão Grande.**

[Faint, illegible text]

A

ANEXO II

Entidades a integrar a Loja de Cidadão de Pedrogão Grande

Área total de uso privativo da Loja de Cidadão de Pedrogão Grande	266,73m ²
---	----------------------

Serviço responsável	Área de uso privativo das Entidades	Número indicativo de recursos humanos afetos	N.º de postos de front office	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Valor dos encargos referidos no n.º 1 da Cláusula 17.ª	Valor dos encargos referidos no n.º 2 da Cláusula 17.ª	Valor dos encargos referidos no n.º 3 da Cláusula 17.ª	Valor total mensal dos encargos (*)
Câmara Municipal	20,60m ² + 11,55 m ²	3	2	Espaço do Cidadão	84€ + 47€	0€ + 5,86€	22€ + 12€	106€ + 64,86€
AT	84,23m ²	5	2	Finanças	342€	5,86€	88€	485,86€
IRN	133,85m ²	8	3	IRN	544€	8,79€	141€	693,79€
ISS	16,50m ²	2	2	ISS	67€	5,86€	17€	89,86€

(*) Inclui amortização de investimento não co-financiado, disponibilização do sistema de filas de espera e os seguintes serviços comuns:

1. Energia e água;
2. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
3. Manutenção geral dos equipamentos e instalações;
4. Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício.

**PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE PENALVA DO CASTELO**

ENTRE:

1. A **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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como **“AMA”**;

E

2. O **MUNICÍPIO DE PENALVA DO CASTELO**, pessoa coletiva n.º 506792404, com sede na Avenida Castendo, 1, 3550-185, em Penalva do Castelo, neste ato representado por José Dias Lopes Lares, Vice Presidente da Câmara Municipal de Penalva do Castelo, de ora em diante referido como **“Município de Penalva do Castelo”**;

E

3. A **AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA**, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
4. O **INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P.**, com sede na Av. D. João II, n.º 1.08.01D - Edifício H, 4º andar, Parque das Nações, 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por **“Serviços”**,

TODOS conjuntamente designados por **“Partes”**,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de

grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;

- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;

- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Penalva do Castelo, que é património próprio do Município;
- (I) O **Município** de Penalva do Castelo é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;
- (J) É o **Município** de Penalva do Castelo quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (K) Face ao *supra* exposto, o **Município de Penalva do Castelo** reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito;

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Penalva do Castelo, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das **Partes**.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo **Município de Penalva do Castelo**, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos provindos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.
3. A **AMA** assegura ao **Município de Penalva do Castelo** a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos provindos da União Europeia que este necessita de apresentar.

4. Para os efeitos do n.º 2, o **Município de Penhalva do Castelo** assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela **AMA**, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Penhalva do Castelo, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do **Município de Penhalva do Castelo**.
2. Cada um dos **Serviços** designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão de Penhalva do Castelo em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Penhalva do Castelo, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços** subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos **Serviços**;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do balcão de atendimento gerido por cada **Serviço**;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª.
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município de Penhalva do Castelo** estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalem na Loja do Cidadão de Penhalva do Castelo.

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O **Município de Penhalva do Castelo** pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Penhalva do Castelo, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional a consumidores e a empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à **AMA**.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)


1. Os **Serviços** pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o **Município de Penhalva do Castelo** e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o **Município de Penhalva do Castelo** e os **Serviços**, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Penhalva do Castelo.
5. O **Município de Penhalva do Castelo** presta contas aos **Serviços** sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão de Penhalva do Castelo até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da **AMA**, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com o **Município de Penhalva do Castelo**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;

 5 | 19

- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer ao **Município de Penalva do Castelo** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município de Penalva do Castelo)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município de Penalva do Castelo**:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os **Serviços** façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;

- vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, quando aplicável, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;
 - e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as **Partes**, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Penalva do Castelo;
 - f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
 - g) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)


No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão de Penalva do Castelo:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- c) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- d) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- e) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **Município de Penalva do Castelo** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- f) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- g) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
- h) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do Município de Penalva do Castelo)

O **Município de Penalva do Castelo** goza das seguintes prerrogativas:

 7 | 19



- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão de Penalva do Castelo;
- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª.

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A **AMA** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Penalva do Castelo**, em estreita articulação com as normas da qualidade implementadas no **Município**;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Penalva do Castelo**, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os **Serviços** gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao **Município** de Penalva do Castelo assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão de Penalva do Castelo, em articulação com o *service desk* da **AMA**.

2. O **Município** de Penalva do Castelo encarregue da gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Penalva do Castelo designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a **AMA**, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Penalva do Castelo um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão de Penalva do Castelo é definido pelo **Município de Penalva do Castelo**, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos **Serviços** é definido por acordo entre estes e o **Município de Penalva do Castelo**, dentro dos limites definidos na lei.
3. O **Município de Penalva do Castelo** mantém a **AMA** informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª


(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos do mesmo constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

 - 9 | 19



Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.
2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª.
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o **Município de Penha do Castelo** e o **Serviço** a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

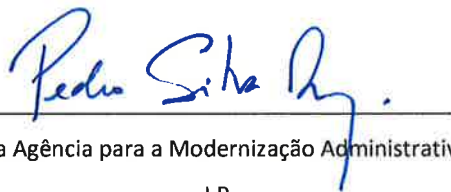
Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as **Partes**, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

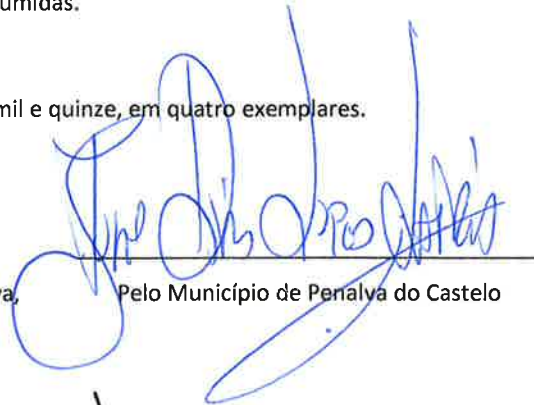
Cláusula 23.ª

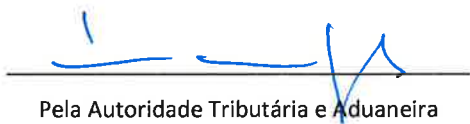
(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas **Partes** que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.

Feito em Viseu, aos nove dias do mês de junho de dois mil e quinze, em quatro exemplares.


Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.


Pelo Município de Penalva do Castelo


Pela Autoridade Tributária e Aduaneira


Pelo Instituto dos Registos e Notariado, I.P.

José Ascenso Nunes da Maia
Presidente do Conselho Diretivo

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Antigo Edifício dos Paços do Concelho, inscrito na matriz predial da freguesia de Ínsua sob o n.º 611 e descrito na Conservatória do Registo Predial de Penalva do Castelo sob o n.º 2388/20100831.

Direito sobre o prédio: Propriedade

Identificação do titular do direito: Município de Penalva do Castelo



ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE PENALVA DO CASTELO

Serviço responsável	Área útil afeta	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do balcão de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município de Penalva do Castelo
Câmara Municipal de Penalva do Castelo	A definir m ²	A definir pessoas	Espaço do Cidadão de Penalva do Castelo	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	125 m ²	6 pessoas	Serviço de Finanças de Penalva do Castelo	250,00 €
Instituto dos Registos e Notariado, I.P.	210 m ²	6 pessoas	Conservatória dos Registos Civil, Predial e Comercial de Penalva do Castelo	420,00 €

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

1. Uso do espaço;
2. Energia e água;
3. Comunicação de voz e dados;
4. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
5. Segurança e vigilância;
6. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
7. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
8. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
9. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA).



ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE PENALVA DO CASTELO

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DE PENALVA DO CASTELO, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Penalva do Castelo, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os **Serviços** ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)


A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Município de Penalva do Castelo

[...]

14 | 19




ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
Software de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).



Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro software necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ªfeira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Classificação de pedidos

A prioridade de **resolução de pedidos** é aferida tendo por base a **Urgência** e o **Impacto** de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	1	1	2	2	3	3
Loja/Organismo	1	1	1	1	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como **exceções*** todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

² Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

***Exceções**

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup



ANEXO V

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município de Penalva do Castelo

Correio eletrónico institucional: geral@cm-penalvadocastelo.pt

Responsável pela execução do protocolo: Francisco Lopes de Carvalho, Presidente da Câmara Municipal

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: francisco.carvalho@cm-penalvadocastelo.pt

Contacto telefónico: 232640020

Endereço: Avenida Castendo, 1

Autoridade Tributária e Aduaneira

Correio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças / João Simões da Silva - Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217 610 000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Instituto dos Registos e Notariado, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Marina San-Bento - Departamento de Gestão e Apoio Técnico

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217 985 500

Endereço: Av. D. João II, n.º 1.08.01D - Edifício H, 4º andar Parque das Nações – 1990-097 Lisboa



TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE PENALVA DO CASTELO

O INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., adiante designado por ISS, com sede em Lisboa, na rua Rosa Araújo n.º 43, 1250-194, neste ato representado por Rui Fiolhais, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, com poderes para o ato, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, I.P. e o MUNICÍPIO DE PENALVA DO CASTELO, em 09 de junho de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao Protocolo)

O ISS integra a Loja do Cidadão de Penalva do Castelo nos termos a definir pelas Partes.

Cláusula 2.ª

(Alterações ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:

- a) Serviço responsável: ISS;
- b) Área afeta: 59,25 m²;
- c) Número de recursos humanos afetos: 2 atendimento+1 ação social;
- d) Designação do balcão de atendimento: Segurança Social;
- e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: 120 €.

2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 2.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir da data de abertura da Loja do Cidadão de Penvalva do Castelo.

Feito aos 4 dias do mês de setembro de 2017, em dois exemplares de igual valor.



Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.



Pelo Município de Penvalva do Castelo

PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE POMBAL

ENTRE:

1. A 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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “AMA”;

E

2. O MUNICÍPIO DE POMBAL, pessoa coletiva n.º 506334562, com sede na Largo do Cardal, 3100-440, em Pombal, neste ato representado por Luís Diogo de Paiva Morão Alves Mateus, Presidente da Câmara Municipal de Pombal, de ora em diante referido como “Município de Pombal”;

E

3. O INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., com sede na Rua Rosa Araújo, n.º 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Joaquim Luís Esteves Pinto Monteiro, na qualidade de vogal do seu Conselho Diretivo;

Na qualidade de “Serviço”,

TODOS conjuntamente designados por “Partes”,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;

- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;
- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Pombal, que é seu património próprio;
- (I) O Município de Pombal é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;

- (J) É o Município de Pombal quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (K) Face ao *supra* exposto, o Município de Pombal reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito;

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Pombal, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das Partes.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo Município de Pombal, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos providos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.
3. A AMA assegura ao Município de Pombal a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. Para os efeitos do n.º 2, o Município de Pombal assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela AMA, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Pombal, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do Município de Pombal.
2. Cada um dos Serviços designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão de Pombal em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo Serviço respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Pombal, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os Serviços subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do Serviço;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos Serviços;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos Serviços;
 - d. Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pelo Serviço;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª.
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o Município de Pombal estabelece, ouvidos os Serviços, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Pombal.

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O Município de Pombal pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Pombal, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;

- c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional a consumidores e a empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à AMA.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os Serviços pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o Município de Pombal e cada um dos Serviços, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o Município de Pombal e os Serviços, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos Serviços na Loja do Cidadão de Pombal.
5. O Município de Pombal presta contas aos Serviços sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão de Pombal até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da AMA, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com o Município de Pombal, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;

- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos Serviços;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer ao Município de Pombal os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município de Pombal)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do Município de Pombal:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela AMA;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os Serviços façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados, quando aplicável;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os Serviços utilizadores.
- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;
- e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as Partes, o espaço necessário para a instalação dos Serviços na Loja do Cidadão de Pombal;
- f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 7.ª;

- g) Prestar toda a colaboração e informação que a AMA venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

1. No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos Serviços instalados na Loja do Cidadão de Pombal:
- Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
 - Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
 - Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
 - Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
 - Prestar toda a colaboração e informação que a AMA ou o Município de Pombal venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
 - Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
 - Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
 - Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do Município de Pombal)

O Município de Pombal goza das seguintes prerrogativas:

- Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão de Pombal;
- Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª.

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A AMA goza das seguintes prerrogativas:

- Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;

- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo Município de Pombal, em estreita articulação com as normas da qualidade implementadas no Município;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo Município de Pombal, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.
- e)

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os Serviços gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao Município de Pombal assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão de Pombal, em articulação com o *service desk* da AMA.
2. O Município de Pombal nomeia um técnico especializado para efeitos de interlocução e articulação técnica com a AMA.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos Serviços no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Pombal um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão de Pombal é definido pelo Município de Pombal, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos Serviços é definido por acordo entre estes e o Município de Pombal, dentro dos limites definidos na lei.
3. O Município de Pombal mantém a AMA informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela AMA, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos do mesmo constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.
2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª.
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos Serviços apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das Partes.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o Município de Pombal e o Serviço a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras Partes, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das Partes pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra Parte, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela Parte faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

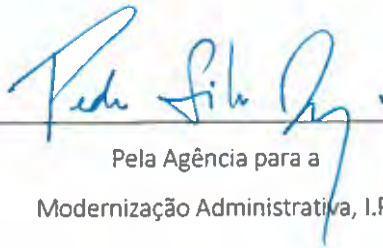
Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as Partes, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

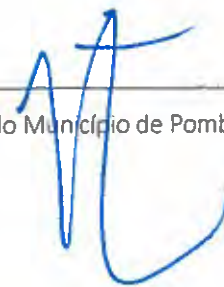
Cláusula 23.ª


(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas Partes que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.

Feito em Pombal, aos vinte e quatro dias do mês de julho de dois mil e quinze, em três exemplares.


Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.


Pelo Município de Pombal


Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Prédio inscrito na matriz predial urbana da freguesia de Pombal sob o artigo 4.027, sito na Praça do Comércio (Marquês de Pombal) e descrito na Conservatória do Registo Predial de Pombal sob o número 16.721/Pombal.

Direito sobre o prédio: Direito de propriedade

Identificação do titular do direito: Município de Pombal

ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE POMBAL

Serviço responsável	Área útil afeta	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do balcão de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município de Pombal
Câmara Municipal de Pombal	[a definir posteriormente]	[a definir posteriormente]	Espaço do Cidadão	N/A
Instituto da Segurança Social, I.P.	350 m ²	9 pessoas	Serviço local de Segurança Social de Pombal	1400 €

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

- Utilização do espaço;
- Água;
- Eletricidade;
- Limpeza;
- Segurança.

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE POMBAL

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DE POMBAL, e o INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., em 24 de julho de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Pombal, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os Serviços ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.

Pelo Município de Pombal

[...]



Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro *software* necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
 2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.
- Horário de funcionamento dos canais de suporte:
- 2.ª a 6.ªfeira das 8:15h às 20h
- Sábados das 9h às 17h.
3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
 4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
 5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
 6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

ANEXO III

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
<i>Software</i> de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).

Classificação de pedidos

A prioridade de resolução de pedidos é aferida tendo por base a Urgência e o Impacto de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador						
Serviço						
Loja Organismo						

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como exceções* todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

*Exceções

² Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup

ANEXO IV

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município de Pombal

Correio eletrónico institucional: presidente@cm-pombal.pt

Responsável pela execução do protocolo: Fernando Manuel Pinto Parreira

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: fernando.parreira@cm-pombal.pt

Contacto telefónico: 236 210 520

Endereço: Município de Pombal, Largo do Cardal, 3100-440 Pombal

Instituto da Segurança Social, I.P.

Correio eletrónico institucional: ISS-IP@seg-social.pt

Responsável pela execução do protocolo: Filomena Gonçalo – Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: Filomena.m.goncalo@seg-social.pt

Contacto telefónico: 300 511 027

Endereço: Av. da República, n.º 4 – 5.º andar 1069-062 Lisboa





original entregue
no SAOA



**PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO DE UM BALCÃO DE ATENDIMENTO DO IEFP
NA LOJA DO CIDADÃO DE POMBAL**

ENTRE:

1. O MUNICÍPIO DE POMBAL, pessoa coletiva n.º 506334562, com sede na Largo do Cardal, 3100-440, em Pombal, neste ato representado por Luís Diogo de Paiva Morão Alves Mateus, Presidente da Câmara Municipal de Pombal, de ora em diante referido como "Município de Pombal";

E

2. O INSTITUTO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, I.P., pessoa coletiva n.º 501 442 600, com sede na Rua de Xabregas, nº 52, 1949-003, em Lisboa, neste ato representada por Pedro Miguel Martins Miguens Amaro, na qualidade de Delegado Regional do Centro, de ora em diante referido como "Serviço",

Ambos designados por "Partes",

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que



concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o pólo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;

- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Pombal, que é seu património próprio;
- (H) O Município de Pombal é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;
- (I) É o Município de Pombal quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;

— 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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação de um balcão de atendimento do IEFP na Loja do Cidadão de Pombal, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das Partes.

Cláusula 2.ª

(Instalação do Balcão de Atendimento)

O balcão de atendimento a que se alude na Cláusula anterior será instalado na Loja do Cidadão de Pombal, sita no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão)

1. A gestão da Loja do Cidadão de Pombal, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do Município de Pombal.
2. O Serviço designa um responsável pelo seu balcão de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão de Pombal em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado.

Cláusula 4.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O Município de Pombal pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Pombal, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional a consumidores e a empresários.

Cláusula 5.ª

(Obrigações do Município de Pombal)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do Município de Pombal:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão;



- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, salvo quando o Serviço faça uso de infraestruturas próprias, caso em que deverá assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados, quando aplicável;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para o Serviço utilizador.
- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;
- e) Disponibilizar, gratuitamente e nas condições a definir entre as Partes, um espaço com a área de 50 m² (cinquenta metros quadrados) para a instalação do Serviço na Loja do Cidadão de Pombal;
- f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior.

Cláusula 6.^a

(Obrigações do Serviço)

- 1. No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do Serviço:
 - a) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento do seu serviço, designadamente com economato;
 - b) Garantir infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
 - c) Assegurar, quando necessário, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 5.^a, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
 - d) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
 - e) Prestar toda a colaboração e informação que o Município de Pombal venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontra sujeito;
 - f) Instalar o seu mobiliário próprio, nomeadamente nas áreas de *back office*.



Cláusula 7.ª

(Prerrogativas do Município de Pombal)

O Município de Pombal goza das seguintes prerrogativas:

- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão de Pombal;
- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 4.ª;
- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Prerrogativas do Serviço)

O Serviço goza das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por ele prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do que diga respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 9.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao Município de Pombal assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão de Pombal.
2. O disposto no número anterior não prejudica a responsabilidade e autonomia do Serviço no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 10.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão de Pombal é definido pelo Município de Pombal, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento do Serviço é definido por acordo entre este e o Município de Pombal, dentro dos limites definidos na lei.



Cláusula 11.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos do mesmo constar do Anexo II ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. A remessa de documentos, avisos, notificações ou outras comunicações entre as Partes deverá ser efetuada por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual ora indicadas deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 12.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 13.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura.
2. O presente Protocolo vigora durante dez anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 15.ª.

Cláusula 14.ª

(Alterações)

O presente Protocolo poderá ser alterado por acordo escrito das Partes.

Cláusula 15.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada à outra Parte, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das Partes pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas pela outra Parte, nos termos dos números seguintes.
3. 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 trinta dias para pôr termo à situação de incumprimento ou de cumprimento defeituoso.


4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela Parte faltosa, desta comunicação.

Cláusula 16.ª

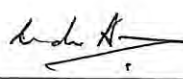
(Revisão)

Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão pelas Partes, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

Feito em Pombal, aos vinte e quatro dias do mês de julho de dois mil e quinze, em dois exemplares.



Pelo Município de Pombal



Pelo IEFP



ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Prédio inscrito na matriz predial urbana da freguesia de Pombal sob o artigo 4.027, sito na Praça do Comércio (Marquês de Pombal) e descrito na Conservatória do Registo Predial de Pombal sob o número 16.721/Pombal.

Direito sobre o prédio: Direito de propriedade

Identificação do titular do direito: Município de Pombal



ANEXO II

CONTACTOS INSTITUCIONAIS

Município de Pombal

Correio eletrónico institucional: presidente@cm-pombal.pt

Responsável pela execução do protocolo: Fernando Manuel Pinto Parreira

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: fernando.parreira@cm-pombal.pt

Contacto telefónico: 236 210 520

Endereço: Município de Pombal, Largo do Cardal, 3100-440 Pombal

Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P.

Correio eletrónico institucional: CD@iefp.pt

Responsável pela execução do protocolo: Bernardo Manuel Vieira Santos e Sousa

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: bernardo.sousa@iefp.pt

Contacto telefónico: 218 614 221

Endereço: Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P., Rua de Xabregas, nº 52, 1949-003 Lisboa



PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO DE TORRES VEDRAS

ENTRE:

1. A 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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “AMA”;

E

2. O MUNICÍPIO DE TORRES VEDRAS, pessoa coletiva n.º 502173653, com sede na Avenida 5 de Outubro, 2560-270, em Torres Vedras, neste ato representado por Carlos Manuel Soares Miguel, Presidente da Câmara Municipal de Torres Vedras, de ora em diante referido como “Município de Torres Vedras”;
3. O INSTITUTO DOS REGISTOS E DO NOTARIADO, I.P., com sede na Av. D. João II, nº 1.8.01D, Edifício H, Campus de Justiça de Lisboa, 1803-001, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por “Serviços”,

TODOS conjuntamente designados por “Partes”,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;

- 99
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
 - (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
 - (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
 - (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
 - (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
 - (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;
 - (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão em Torres Vedras;
 - (I) O Município de Torres Vedras é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;

(J) É o Município de Torres Vedras quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;

(K) Face ao *supra* exposto, o Município de Torres Vedras reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito.

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)

Constitui objeto do presente protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Torres Vedras, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das Partes.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente protocolo, é assegurada pelo Município de Torres Vedras, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos providos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.
3. A AMA assegura ao Município de Torres Vedras a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. Para os efeitos do n.º 2, o Município de Torres Vedras assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela AMA, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

89

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Torres Vedras, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do **Município de Torres Vedras**.
2. Cada um dos **Serviços** designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão de Torres Vedras em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Torres Vedras, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços** subscritores do presente protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos **Serviços**;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pelo **Serviço**;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município de Torres Vedras** estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Torres Vedras.

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O **Município de Torres Vedras** pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Torres Vedras, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;



- c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional aos consumidores e aos empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à AMA.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os **Serviços** pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o **Município de Torres Vedras** e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o **Município de Torres Vedras** e os **Serviços**, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Torres Vedras.
5. O **Município de Torres Vedras** presta contas aos **Serviços** sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão de Torres Vedras até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente protocolo constituem obrigações da **AMA**, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com o **Município de Torres Vedras**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;

99.

- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer ao **Município de Torres Vedras** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município de Torres Vedras)

No âmbito do presente protocolo constituem obrigações do **Município de Torres Vedras**:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os **Serviços** façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, quando aplicável, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;
- e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as **Partes**, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Torres Vedras;

- f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com os equipamentos e obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
- g) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão de Torres Vedras:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- c) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- d) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- e) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **Município de Torres Vedras** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- f) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- g) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na **Cláusula 6.ª**;
- h) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do Município de Torres Vedras)

O **Município de Torres Vedras** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão de Torres Vedras;
- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da **Cláusula 6.ª**

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A **AMA** goza das seguintes prerrogativas:

89.

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Torres Vedras**, em estreita articulação com as normas da qualidade implementadas no **Município**;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Torres Vedras**, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os **Serviços** gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao **Município** de Torres Vedras assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão de Torres Vedras, em articulação com o *service desk* da **AMA**.
2. O **Município** de Torres Vedras encarregue da gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Torres Vedras designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a **AMA**, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Torres Vedras um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.



Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão de Torres Vedras é definido pelo Município de Torres Vedras, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos **Serviços** é definido por acordo entre estes e o Município de Torres Vedras, dentro dos limites definidos na lei.
3. O Município de Torres Vedras mantém a **AMA** informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo V ao presente protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.
2. O presente protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª.
3. A denúncia do presente protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.



99.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente protocolo pode ser alterado por acordo escrito das Partes.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o Município de Torres Vedras e o Serviço a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente protocolo, por comunicação enviada às outras Partes, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das Partes pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra Parte, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela Parte faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as Partes, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

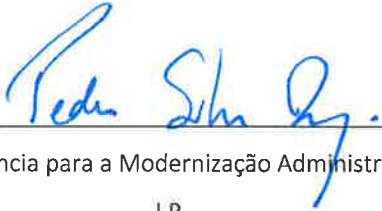
Cláusula 23.ª

(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas Partes que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.



Feito em Leiria, aos vinte e nove dias do mês de abril de dois mil e quinze, em três exemplares.



Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.



Pelo Município de Torres Vedras



Pelo Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Pg

Descrição do prédio: Edifício principal do Terminal Rodoviário, sito na Avenida General Humberto Delgado, 2560-272 Torres Vedras, União das freguesias de Torres Vedras (São Pedro e Santiago, Santa Maria do Castelo e São Miguel) e Matações, concelho de Torres Vedras, correspondente ao prédio urbano inscrito na matriz predial urbana sob o artigo número 6519, descrito na Conservatória do Registo Predial de Torres Vedras sob o n.º 7686 isento de controlo prévio e por isso de possuir autorização de utilização nos termos das disposições conjugadas das alínea j) do artigo 2º e a) do n.º 1, do artigo 7º do Regime Jurídico da Urbanização e Edificação aprovado pelo Decreto-lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, na sua redação atualizada

Direito sobre o prédio: Propriedade

Identificação do titular do direito: Município de Torres Vedras

ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE TORRES VEDRAS

Serviço responsável	Área útil afeta	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município de Torres Vedras
Câmara Municipal de Torres Vedras	A definir	A definir	Espaço do Cidadão de Torres Vedras	N/A
Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.	650 m ²	23 pessoas	Conservatória do Registo Civil de Torres Vedras - Conservatória dos Registos Predial e Comercial de Torres Vedras	3.900,00 €

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

1. Uso do espaço;
2. Instalação eléctrica;
3. Sistemas de Alarme e autoprotecção;
4. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
5. Conservação geral do edifício.

ANEXO III



MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE TORRES VEDRAS

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DE TORRES VEDRAS, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Torres Vedras, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os Serviços ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Município de Torres Vedras

[...]

ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPETIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
<i>Software</i> de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).

Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro software necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ªfeira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Especifico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Classificação de pedidos

A prioridade de resolução de pedidos é aferida tendo por base a **Urgência** e o **Impacto** de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	1	1	2	2	3	3
Loja/Organismo	1	1	1	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como **exceções*** todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

²

Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.



*Exceções

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup



ANEXO V

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município de Torres Vedras

Correio eletrónico institucional: cmtv@cm-tvedras.pt

Responsável pela execução do protocolo: Alexandra Luís

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: alexandraluis@cm-tvedras.pt

Contacto telefónico: 261310405 - 261310421

Endereço: Avenida 5 de Outubro, 2560-270 Torres Vedras

Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.

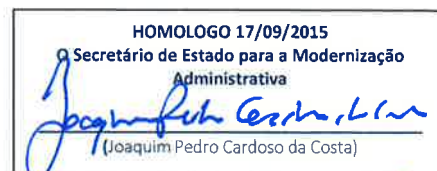
Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Marina San-Bento - Departamento de Gestão e Apoio Técnico

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217985500

Endereço: Av. D. João II, nº 1.8.01D - Edifício H - Campus da Justiça - Apartado 8295 - 1803-001 Lisboa



PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE VALPAÇOS



Amílcar
hc

ENTRE:

1. A AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, I.P., pessoa coletiva n.º 508 184 509, com sede na Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º G, 1600-001, em Lisboa, neste ato representada por Manuel Ricou, na qualidade de Vogal do seu Conselho Diretivo, adiante designada como “AMA”;

E

2. O MUNICÍPIO DE VALPAÇOS, pessoa coletiva n.º 506874320, com sede na Paços do Concelho, 5430-482, em Valpaços, neste ato representado por Amílcar Rodrigues Alves Castro de Almeida, Presidente da Câmara Municipal de Valpaços, de ora em diante referido como “Município de Valpaços”,

E

1. A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
2. A DIREÇÃO REGIONAL DE AGRICULTURA E PESCAS DO NORTE, com sede na Rua da República 133, 5370-347, em Mirandela, neste ato representada por Manuel José Cardoso, na qualidade de seu Diretor Regional;

Estes conjuntamente designados por “Serviços”,

TODOS conjuntamente designados por “Partes”,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e

organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;

- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Valpaços, que é património próprio do Município;
- (I) O Município de Valpaços é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;
- (J) É o Município de Valpaços quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (K) Face ao *supra* exposto, o Município de Valpaços reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito.

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Valpaços, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das Partes.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo Município de Valpaços, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos provindos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.

3. A **AMA** assegura ao **Município de Valpaços** a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. Para os efeitos do n.º 2, o **Município de Valpaços** assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela **AMA**, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos **Serviços**, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Valpaços, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do **Município de Valpaços**.
2. Cada um dos **Serviços** designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável de gestão da Loja do Cidadão de Valpaços em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Valpaços, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços** subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos **Serviços**;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do balcão de atendimento gerido pelo **Serviço**;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª.
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município de Valpaços** estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Valpaços.

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O Município de Valpaços pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Valpaços, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional a consumidores e a empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à AMA.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os Serviços pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o Município de Valpaços e cada um dos Serviços, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o Município de Valpaços e os Serviços, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos Serviços na Loja do Cidadão de Valpaços.
5. O Município de Valpaços presta contas aos Serviços sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão de Valpaços até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da AMA, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com o Município de Valpaços, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;

- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer ao **Município de Valpaços** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município de Valpaços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município de Valpaços**:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os **Serviços** façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente e, quando aplicável, proceder à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados, quando aplicável;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;

- viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, quando aplicável, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;
- e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as **Partes**, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Valpaços;
- f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
- g) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.



Handwritten signature in blue ink, possibly reading 'Juliana' and 'MC'.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão de Valpaços:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- c) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- d) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- e) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **Município de Valpaços** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- f) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- g) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
- h) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do Município de Valpaços)

O **Município de Valpaços** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão de Valpaços;
- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;

- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A AMA goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Valpaços**, em estreita articulação com as normas da qualidade implementadas no **Município**;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Valpaços**, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os **Serviços** gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao **Município de Valpaços** assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão de [...], em articulação com o *service desk* da **AMA**.
2. O **Município de Valpaços**, encarregue da gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Valpaços designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a **AMA**, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Valpaços um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão de Valpaços é definido pelo Município de Valpaços, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos Serviços é definido por acordo entre estes e o Município de Valpaços, dentro dos limites definidos na lei.
3. O Município de Valpaços mantém a AMA informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela AMA, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos do mesmo constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª

2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.^a.
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.^a

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.^a, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o **Município de Valpaços** e o **Serviço** a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.^a

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.^a

(Revisão)

Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as **Partes**, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

Cláusula 23.ª

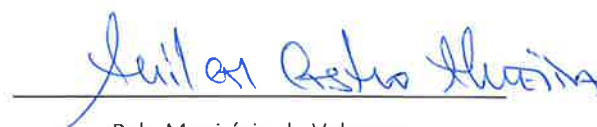
(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas Partes que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.

Feito em Lisboa, aos dezassete dias do mês de setembro de dois mil e quinze, em quatro exemplares.



Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.



Pelo Município de Valpaços



Pela Autoridade Tributária e Aduaneira



Pela Direção Regional
de Agricultura e Pescas do Norte

ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Antiga Escola Primária, Plano dos Centenários, Tipo I (4 salas), sito no n.º 19 da Avenida Eng.º Luís Castro Saraiva, Valpaços

Direito sobre o prédio: Propriedade

Identificação do titular do direito: Município de Valpaços

ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE VALPAÇOS

Serviço responsável	Área afeta	Número de recursos humanos afetos	Designação do(s) balcão(ões) de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município de Valpaços
Câmara Municipal de Valpaços	[a definir] m ²	2 pessoas	Espaço do Cidadão de Valpaços	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	160 m ²	8 pessoas	Serviço de Finanças de Valpaços	€800,00
Direcção Regional de Agricultura e Pescas do Norte	25 m ²	3 pessoas	Direcção Regional de Agricultura e Pescas do Norte	€125,00

Elementos incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

1. Uso do espaço;
2. Energia e água;
3. Comunicação de voz e dados;
4. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
5. Segurança e vigilância;
6. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
7. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
8. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
9. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA).

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE VALPAÇOS

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DE VALPAÇOS, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Valpaços, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os Serviços ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Município de Valpaços

[...]

ANEXO III

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
Software de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).

Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro *software* necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ª feira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Classificação de pedidos

A prioridade de **resolução de pedidos** é aferida tendo por base a **Urgência** e o **Impacto** de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e localização) Impacto (Utilizadores afetados)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	1	1	2	2	3	3
Loja/Organismo	1	1	1	2	2	3

Handwritten signature and initials:
Juliana
M

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24 HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72 HORAS ²

São considerados como **exceções*** todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

² Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

*Exceções

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup

ANEXO IV

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Dr. Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município de Valpaços

Correio eletrónico institucional: presidente@valpacos.pt

Responsável pela execução do protocolo: Eng.º Normando Vieira, Diretor de Departamento da Ação Social, Educação,
Cultura e Desporto

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: vieira@valpacos.pt

Contacto telefónico: 278710130

Endereço: Paços do Concelho, Praça do Município, 5430-482 Valpaços

Autoridade Tributária e Aduaneira

Correio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças de Valpaços / Arq.º João Simões da Silva, Diretor
de Serviços de Instalações e Equipamentos

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217 610 000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Direção Regional de Agricultura e Pescas do Norte

Correio eletrónico institucional: geral@drapn.mamaot.pt

Responsável pela execução do protocolo: Dr.ª Adília Domingues, Diretora de Serviços de administração

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: adilia.domingues@drapn.mamaot.pt

Contacto telefónico: 278260902

Endereço: Rua da República 133, 5370-347 Mirandela



Juliana
MC

**PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO
DA LOJA DO CIDADÃO DE RIBEIRA DE PENA**

ENTRE:

1. A **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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como **“AMA”**;

E

2. O **MUNICÍPIO DE RIBEIRA DE PENA**, pessoa coletiva n.º 506818098, com sede na Praça do Município, 4870-152, em Ribeira de Pena, neste ato representado por Rui Vaz Alves, Presidente da Câmara Municipal de Ribeira de Pena, de ora em diante referido como **“Município de Ribeira de Pena”**;

E

3. A **AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA**, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
4. O **INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.**, com sede na Rua Rosa Araújo, n.º 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Joaquim Luís Esteves Pinto Monteiro, na qualidade de vogal do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por **“Serviços”**,

TODOS conjuntamente designados por **“Partes”**,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial,

e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;

- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;
- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Ribeira de Pena, que é património próprio do Município;

- (I) O **Município** de Ribeira de Pena é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;
- (J) É o **Município** de Ribeira de Pena quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (K) Face ao *supra* exposto, o **Município de Ribeira de Pena** reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito;

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Ribeira de Pena, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das **Partes**.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo **Município de Ribeira de Pena**, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos providos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.
3. A **AMA** assegura ao **Município de Ribeira de Pena** a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. Para os efeitos do n.º 2, o **Município de Ribeira de Pena** assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela **AMA**, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão,

nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.^a e 11.^a, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.^a

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Ribeira de Pena, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do **Município de Ribeira de Pena**.
2. Cada um dos **Serviços** designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão de Ribeira de Pena em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.^a

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Ribeira de Pena, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços** subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos **Serviços**;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do balcão de atendimento gerido por cada **Serviço**;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.^a;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.^a.
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município de Ribeira de Pena** estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Ribeira de Pena.

Cláusula 5.^a

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O **Município de Ribeira de Pena** pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Ribeira de Pena, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.



2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional a consumidores e a empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à **AMA**.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)


1. Os **Serviços** pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o **Município de Ribeira de Pena** e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o **Município de Ribeira de Pena** e os **Serviços**, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Ribeira de Pena.
5. O **Município de Ribeira de Pena** presta contas aos **Serviços** sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão de Ribeira de Pena até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da **AMA**, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com o **Município de Ribeira de Pena**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;
- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;

- 
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
 - d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
 - e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
 - f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
 - g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
 - h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
 - i) Fornecer ao **Município de Ribeira de Pena** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município de Ribeira de Pena)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município de Ribeira de Pena**:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os **Serviços** façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
 - vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;

viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, quando aplicável, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.

- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;
- e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as **Partes**, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Ribeira de Pena;
- f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
- g) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão de Ribeira de Pena:

- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- c) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- d) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- e) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **Município de Ribeira de Pena** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- f) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- g) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
- h) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª

(Prerrogativas do Município de Ribeira de Pena)

O **Município de Ribeira de Pena** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão de Ribeira de Pena;



- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª.

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A **AMA** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Ribeira de Pena**, em estreita articulação com as normas da qualidade implementadas no **Município**;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Ribeira de Pena**, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os **Serviços** gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao **Município** de Ribeira de Pena assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão de Ribeira de Pena, em articulação com o *service desk* da **AMA**.
2. O **Município** de Ribeira de Pena encarregue da gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Ribeira de Pena designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a **AMA**, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.

3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Ribeira de Pena um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão de Ribeira de Pena é definido pelo **Município de Ribeira de Pena**, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos **Serviços** é definido por acordo entre estes e o **Município de Ribeira de Pena**, dentro dos limites definidos na lei.
3. O **Município de Ribeira de Pena** mantém a **AMA** informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos do mesmo constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.



Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.
2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª.
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o **Município de Ribeira de Pena** e o **Serviço** a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)

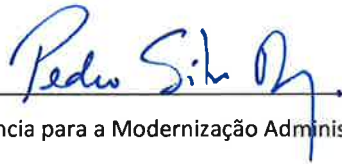
Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as **Partes**, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

Cláusula 23.ª

(Eficácia)

A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas **Partes** que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.

Feito em Viseu, aos nove dias do mês de junho de dois mil e quinze, em quatro exemplares.



Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.



Pelo Município de Ribeira de Pena



Pela Autoridade Tributária e Aduaneira



Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.



ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Antiga Escola Primária de Baixo, inscrito sob a matriz 2829, com área coberta de 232,6m², sito na Rua Francisco Sá Carneiro, 5, União das Freguesias de Ribeira de Pena (Salvador e Santo Aleixo de Além Tamega)

Direito sobre o prédio: Propriedade

Identificação do titular do direito: Município de Ribeira de Pena



ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE RIBEIRA DE PENA

Serviço responsável	Área útil afeta	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do balcão de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município de Ribeira de Pena
Câmara Municipal de Ribeira de Pena	A definir m ²	A definir pessoas	Espaço do Cidadão de Ribeira de Pena	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	75 m ²	3 pessoas	Serviço de Finanças de Ribeira de Pena	300,00€
Instituto da Segurança Social, I.P.	25 m ²	1 pessoas	Serviço Local de Segurança Social de Ribeira de Pena	100,00€

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

1. Uso do espaço;
2. Energia e água;
3. Comunicação de voz e dados;
4. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
5. Segurança e vigilância;
6. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
7. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;
8. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
9. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA).

ANEXO III



MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE RIBEIRA DE PENA

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DE RIBEIRA DE PENA, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Ribeira de Pena, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os **Serviços** ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,

I.P.

Pelo Município de Ribeira de Pena

[...]



ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado <i>site</i>).
<i>Software</i> de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).



Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro software necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ªfeira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a signature and the number '99'.

Classificação de pedidos

A prioridade de **resolução de pedidos** é aferida tendo por base a **Urgência** e o **Impacto** de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Impacto (Utilizadores afetados)						
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	2	1	2	2	3	3
Loja/Organismo	2	1	2	2	2	3

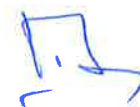
Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como **exceções*** todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

² Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.



*Exceções

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup



ANEXO V

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município de Ribeira de Pena

Correio eletrónico institucional: gap@cm-rpena.pt

Responsável pela execução do protocolo: Carlos Rosa

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: carlos.rosa@cm-rpena.pt

Contacto telefónico: 259490500

Endereço: Praça do Município

Autoridade Tributária e Aduaneira

Correio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças / João Simões da Silva - Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217 610 000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Instituto da Segurança Social, I.P.

Correio eletrónico institucional: ISS-IP@seg-social.pt

Responsável pela execução do protocolo: Filomena Gonçalo – Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: Filomena.m.goncalo@seg-social.pt

Contacto telefónico: 300 511 027

Endereço: Av. da República, n.º 4 – 5.º andar 1069-062 Lisboa

PROTOCOLO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO DA LOJA DO CIDADÃO DE SÁTÃO

ENTRE:

1. A **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 Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada como **“AMA”**;

E

2. O **MUNICÍPIO DE SÁTÃO**, pessoa coletiva n.º 506882713, com sede na Praça Paulo VI, 3560-154, em Sátão, neste ato representado por Alexandre Manuel Mendonça Vaz, Presidente da Câmara Municipal de Sátão, de ora em diante referido como **“Município de Sátão”**;

E

3. A **AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA**, com sede na Rua da Prata, n.º 10, 2.º, 1099-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral;
4. O **INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P.**, com sede na Av. D. João II, n.º 1.08.01D - Edifício H, 4º andar, Parque das Nações, 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por José Ascenso Nunes da Maia, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo;
5. O **INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.**, com sede na Rua Rosa Araújo, n.º 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Joaquim Luís Esteves Pinto Monteiro, na qualidade de vogal do seu Conselho Diretivo;

Estes conjuntamente designados por **“Serviços”**,

TODOS conjuntamente designados por **“Partes”**,

CONSIDERANDO QUE:

- (A) O Programa Aproximar, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, publicada no *Diário da República*, 1.ª série, n.º 177, de 15 de setembro de 2014, visa o desenvolvimento de um modelo de grande disponibilidade de serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial, e garantindo um enriquecimento da diversidade e qualidade dos serviços administrativos prestados às populações;
- (B) O Programa Aproximar assenta em três conceitos de prestação de serviços públicos administrativos, todos eles diferentes entre si, e complementares no desenho de uma solução integrada e inclusiva de serviço público: a Loja do Cidadão, o Espaço do Cidadão e a Carrinha do Cidadão;
- (C) A Loja do Cidadão, modelo já sobejamente reconhecido e popular para os portugueses, e que consiste numa *one-stop-shop* de prestação de serviços públicos presenciais com toda a conveniência para o cidadão, que concentra em si própria os diversos balcões de atendimento dos serviços públicos, com colaboradores de atendimento afetos a cada um dos serviços individuais que integram a Loja, constitui o polo agregador da oferta de serviços públicos em cada um dos municípios portugueses;
- (D) É prioridade do Governo de Portugal racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado no território, colaborando com os municípios de modo a poder encontrar soluções mais próximas, mas mais económicas e racionais, de presença do Estado, procurando designadamente concentrar serviços públicos, em particular em instalações públicas;
- (E) Nesse âmbito, a opção política tomada é a de, mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos: os municípios;
- (F) Os municípios são, aliás, quem melhor pode contribuir para uma racional afetação de recursos públicos nesta matéria, desde logo pelas inegáveis economias de escala que conseguem realizar, em particular pela vantagem que a maior proximidade lhes dá em relação a uma gestão centralizada, e ainda pelos fortes incentivos que têm em garantir não só a existência, mas também o sucesso e a boa gestão da Loja do Cidadão no Concelho;
- (G) O novo modelo de Lojas do Cidadão assumido pelo Governo e que vem reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, assenta numa lógica que passa por atribuir à AMA o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas do Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas do Cidadão, podendo atribuí-la ao detentor do imóvel, a um dos serviços e

organismos públicos instalados na Loja do Cidadão ou a todos os serviços e organismos públicos instalados na Loja do Cidadão, através de uma gestão em condomínio da mesma;

- (H) Foi proposto um espaço adequado para a instalação de uma Loja do Cidadão no Concelho de Sátão, que é património próprio do Município;
- (I) O **Município** de Sátão é uma pessoa coletiva pública territorial, democraticamente representada, com património e finanças próprios, que tem como atribuições a promoção e salvaguarda dos interesses próprios da respetiva população;
- (J) É o **Município** de Sátão quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (K) Face ao *supra* exposto, o **Município de Sátão** reúne todas as condições para a instalação de uma Loja do Cidadão gerida a nível municipal, servindo o presente Protocolo para proceder ao necessário enquadramento para esse efeito;

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)

Constitui objeto do presente Protocolo a definição dos termos e condições da instalação e da gestão da Loja do Cidadão de Sátão, no âmbito do Programa Aproximar, bem como as obrigações das **Partes**.

Cláusula 2.ª

(Instalação da Loja do Cidadão)

1. A Loja do Cidadão é instalada no prédio melhor identificado no Anexo I ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
2. A realização das obras e aquisição de equipamentos necessários para a instalação da Loja do Cidadão, nos termos definidos no presente Protocolo, é assegurada pelo **Município de Sátão**, competindo-lhe, nomeadamente:
 - a. Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessários para o efeito;
 - b. Assegurar o financiamento da instalação da Loja do Cidadão, cabendo-lhe, neste caso, a apresentação de todas as candidaturas e o cumprimento de todas as formalidades necessárias para o efeito, nomeadamente para a obtenção de fundos provindos da União Europeia destinados à instalação de Lojas do Cidadão.



3. A **AMA** assegura ao **Município de Sátão** a prestação de informação e de apoio técnico para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. Para os efeitos do n.º 2, o **Município de Sátão** assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela **AMA**, no âmbito das suas competências legais, regulamentares e contratuais na gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente as que resultam das Cláusulas 7.ª e 11.ª, bem como o respeito pelas regras próprias de instalação dos Serviços, na medida em que sejam compatíveis com aquelas diretrizes e normas.

Cláusula 3.ª

(Gestão da Loja do Cidadão e dos Serviços)

1. A gestão e a coordenação da Loja do Cidadão de Sátão, nomeadamente a implementação das normas e procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade do **Município de Sátão**.
2. Cada um dos **Serviços** designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja do Cidadão de Sátão em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço ocupado pelo **Serviço** respetivo.

Cláusula 4.ª

(Instalação de serviços públicos na Loja do Cidadão)

1. Sem prejuízo da contratação de serviços públicos a instalar na Loja do Cidadão de Sátão, nos termos do n.º 3, ou da instalação de outros serviços, nos termos da Cláusula seguinte, integram a mesma os **Serviços** subscritores do presente Protocolo, nos termos identificados na lista que consta do Anexo II do presente Protocolo, e que dele faz parte integrante, observando-se o disposto no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.
2. A lista prevista no número anterior inclui as seguintes informações:
 - a. Indicação do **Serviço**;
 - b. Indicação da área útil afeta a cada um dos **Serviços**;
 - c. Número indicativo de recursos humanos afetos a cada um dos **Serviços**;
 - d. Designação do balcão de atendimento gerido por cada **Serviço**;
 - e. Valor da contrapartida pecuniária a pagar, nos termos da Cláusula 6.ª;
 - f. Identificação dos serviços de apoio incluídos na contrapartida pecuniária referida na Cláusula 6.ª.
3. A instalação de serviços públicos para além dos previstos na lista referida no n.º 1 é efetuada mediante adesão dos mesmos ao presente protocolo, através da assinatura de termo cuja minuta consta do Anexo III ao presente Protocolo, e que dele faz parte integrante.
4. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município de Sátão** estabelece, ouvidos os **Serviços**, um prazo razoável para estes se instalarem na Loja do Cidadão de Sátão.

Cláusula 5.ª

(Instalação de outros serviços na Loja do Cidadão)

1. O **Município de Sátão** pode contratar a instalação de outros serviços de atendimento na Loja do Cidadão de Sátão, mediante a celebração de protocolo bilateral com as respetivas entidades.
2. Para os efeitos do número anterior, podem ser celebrados contratos com entidades que se dediquem, nomeadamente, às seguintes atividades:
 - a. Fornecimento de energia, água ou telecomunicações;
 - b. Banca;
 - c. Correios;
 - d. Transportes;
 - e. Apoio institucional a consumidores e a empresários.
3. A contratação da instalação de serviços na Loja do Cidadão que não se enquadrem nas alíneas do número anterior carece de consulta prévia à **AMA**.

Cláusula 6.ª

(Contrapartida pecuniária)

1. Os **Serviços** pagam, a título de contrapartida pecuniária, pela utilização do prédio descrito no Anexo I, o valor que lhes caiba, conforme previsto na lista constante do Anexo II.
2. Salvo acordo bilateral posterior entre o **Município de Sátão** e cada um dos **Serviços**, a contrapartida pecuniária prevista no número anterior inclui o pagamento dos serviços de apoio expressamente referidos no Anexo II, de entre os previstos na alínea c) da Cláusula 8.ª
3. A atualização da contrapartida pecuniária é definida por acordo entre o **Município de Sátão** e os **Serviços**, respeitando a legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, sendo que a mesma não poderá exceder a decorrente da aplicação do índice legalmente publicado para atualização nos arrendamentos não habitacionais.
4. A contrapartida pecuniária é devida apenas após efetiva instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Sátão.
5. O **Município de Sátão** presta contas aos **Serviços** sobre os encargos incorridos com a gestão da Loja do Cidadão de Sátão até ao final do primeiro trimestre de cada ano civil posterior ao ano da instalação.

Cláusula 7.ª

(Obrigações da AMA)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações da **AMA**, na sua qualidade de gestora da rede de Lojas do Cidadão:

- a) Aprovar, em articulação com o **Município de Sátão**, o programa funcional da Loja do Cidadão e garantir a sua coerência com o modelo de referência das Lojas do Cidadão;

- b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do *layout* das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, a decoração, bem como outros elementos de imagem da Loja do Cidadão;
- c) Definir os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Proceder, quando aplicável, à instalação, manutenção, ajustamento e atualização do Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), o qual visa, para além da gestão do atendimento, a uniformização da informação estatística;
- e) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), ao pessoal que ocupe postos de atendimento, aquando da entrada em funcionamento da Loja do Cidadão, bem como fornecer as informações estatísticas relevantes aos **Serviços**;
- f) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior;
- g) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja do Cidadão através dos canais adequados, nomeadamente através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
- h) Garantir a integração da Loja do Cidadão na rede nacional de Lojas do Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
- i) Fornecer ao **Município de Sátão** os manuais e as instruções necessários ao funcionamento da Loja do Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Obrigações do Município de Sátão)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município de Sátão**:

- a) Assegurar a gestão da Loja do Cidadão, em articulação e de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**;
- b) Fornecer a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e os equipamentos de comunicação para o funcionamento da Loja do Cidadão, de acordo com os requisitos definidos nos termos da alínea c) da cláusula anterior, salvo quando os **Serviços** façam uso de infraestruturas próprias, caso em que deverão assumir os respetivos encargos;
- c) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento da Loja do Cidadão, nomeadamente, e quando aplicável, procedendo à contratação dos serviços que se revelem necessários ao seu funcionamento, designadamente:
 - i. Energia e água;
 - ii. Comunicação de voz e dados;
 - iii. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
 - iv. Segurança e vigilância;
 - v. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento;
 - vi. Sistema de alarmes, ligação à central de alarmes;



- vii. Manutenção dos sistemas de AVAC e de elevadores;
 - viii. Encargos associados à gestão da rede de Lojas do Cidadão, nomeadamente, quando aplicável, os relativos ao Sistema de Gestão do Atendimento (SIGA), para os **Serviços** utilizadores.
- d) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja do Cidadão;
 - e) Disponibilizar, nas condições a definir entre as **Partes**, o espaço necessário para a instalação dos **Serviços** na Loja do Cidadão de Sátão;
 - f) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior, nos termos do disposto na Cláusula 2.ª;
 - g) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

Cláusula 9.ª

(Obrigações dos Serviços)

No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações dos **Serviços** instalados na Loja do Cidadão de Sátão:


- a) Assegurar os recursos humanos necessários à sua operação normal;
- b) Assegurar os encargos relativos ao funcionamento de cada um dos seus serviços, designadamente com economato;
- c) Garantir a infraestrutura tecnológica própria, nomeadamente com computadores, impressoras, periféricos e outro material necessário ao desempenho das suas funções;
- d) Assegurar, quando necessários, e quando não façam uso dos serviços fornecidos ao abrigo do disposto na alínea c) da Cláusula 8.ª, a contratação dos serviços próprios de energia, água e comunicações, bem como o pagamento dos respetivos encargos;
- e) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou o **Município de Sátão** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- f) Instalar o seu mobiliário próprio, quando aplicável, nomeadamente nas áreas de *back office*;
- g) Pagar a contrapartida pecuniária e outros valores devidos, nos termos previstos na Cláusula 6.ª;
- h) Obter as autorizações necessárias para a assunção dos encargos assumidos com o presente Protocolo, assegurar as dotações orçamentais pertinentes e garantir o cumprimento da legislação aplicável, nomeadamente o disposto na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro.

Cláusula 10.ª


(Prerrogativas do Município de Sátão)

O **Município de Sátão** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Instalar serviços municipais e de entidades do sector público empresarial local na Loja do Cidadão de Sátão;



7 | 19



- b) Celebrar contratos para a instalação de outros serviços, nos termos previstos na Cláusula 5.ª;
- c) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Receber a contrapartida pecuniária devida, nos termos da Cláusula 6.ª.

Cláusula 11.ª

(Prerrogativas da AMA)

A **AMA** goza das seguintes prerrogativas:

- a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do Sistema de Gestão do Atendimento na rede das Lojas do Cidadão;
- b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Sátão**, em estreita articulação com as normas da qualidade implementadas no **Município**;
- c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja do Cidadão;
- d) Acompanhar a instalação e fiscalizar, à distância ou *in situ*, a atividade realizada na Loja do Cidadão gerida pelo **Município de Sátão**, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração.

Cláusula 12.ª

(Prerrogativas dos Serviços)

Os **Serviços** gozam das seguintes prerrogativas:

- a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
- b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços por eles prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, observando as suas regras próprias e orientações de funcionamento;
- c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
- d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja do Cidadão.

Cláusula 13.ª

(Equipamento informático, *software* e *help desk*)

1. Cabe ao **Município** de Sátão assegurar o apoio de *help desk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja do Cidadão de Sátão, em articulação com o *service desk* da **AMA**.
2. O **Município** de Sátão encarregue da gestão e coordenação da Loja do Cidadão de Sátão designa um interlocutor para efeitos de articulação técnica com a **AMA**, ficando aquele encarregue das intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.

3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia dos **Serviços** no que respeita aos seus equipamentos e *software* próprios.

Cláusula 14.ª

(Espaço do Cidadão)

1. É instalado na Loja do Cidadão de Sátão um Espaço do Cidadão.
2. Os termos do funcionamento do Espaço do Cidadão são objeto de um protocolo autónomo e específico.

Cláusula 15.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

1. O horário de funcionamento da Loja do Cidadão de Sátão é definido pelo **Município de Sátão**, de acordo com a lei.
2. O horário de atendimento dos **Serviços** é definido por acordo entre estes e o **Município de Sátão**, dentro dos limites definidos na lei.
3. O **Município de Sátão** mantém a **AMA** informada dos horários referidos nos números anteriores.

Cláusula 16.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade e níveis de serviço que vierem a ser definidos pela **AMA**, e que constam do Anexo IV ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.

Cláusula 17.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam um interlocutor responsável pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos do mesmo constar do Anexo V ao presente Protocolo, que dele faz parte integrante.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as Partes são enviados por correio eletrónico.
3. Qualquer alteração das informações relativas aos interlocutores responsáveis pela execução do Protocolo, ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato deve ser previamente comunicada à outra parte.

Cláusula 18.ª

(Responsabilidade)

As partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

Cláusula 19.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura, sem prejuízo do disposto no n.º 4 da Cláusula 6.ª.
2. O presente Protocolo vigora durante 10 (dez) anos, renovando-se automaticamente por períodos de três anos, salvo denúncia de qualquer das partes, nos termos e com a antecedência previstos na Cláusula 21.ª.
3. A denúncia do presente Protocolo por qualquer dos **Serviços** apenas afeta as obrigações e os direitos do serviço denunciante.

Cláusula 20.ª

(Alterações)

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 da Cláusula 17.ª, o presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.
2. O Anexo II pode ser alterado por acordo bilateral entre o **Município de S. João** e o **Serviço** a que a alteração diga respeito.

Cláusula 21.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das partes pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de um ano relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais de Direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. 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.
4. 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 contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.

Cláusula 22.ª

(Revisão)


Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as partes, o presente Protocolo é sujeito a um processo de revisão por todas as **Partes**, findo o seu segundo ano de vigência, com vista ao eventual aperfeiçoamento das suas regras.

Cláusula 23.ª

(Eficácia)

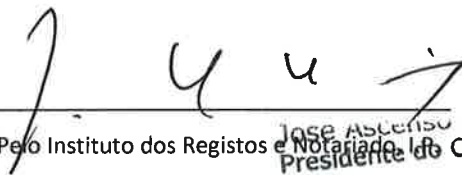
A eficácia do presente protocolo fica suspensa até à obtenção, pelas **Partes** que delas careçam, das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, e no Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto, bem como de dotação orçamental que permita fazer face aos encargos financeiros decorrentes de eventuais obrigações anteriormente assumidas.

Feito em Viseu, aos nove dias do mês de junho de dois mil e quinze, em cinco exemplares.


Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.


Pelo Município de Sátão


Pela Autoridade Tributária e Aduaneira


Pelo Instituto dos Registos e Notariado, I.P. **Presidente do Conselho Diretivo**


Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

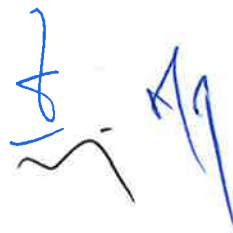
ANEXO I

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PRÉDIO

Descrição do prédio: Antigo edifício da GNR, sito na Rua Dr. Hilário de Almeida Pereira, 27, 3560-172 Sátão

Direito sobre o prédio: Propriedade

Identificação do titular do direito: Município de Sátão



ANEXO II

SERVIÇOS INSTALADOS NA LOJA DO CIDADÃO DE SÁTÃO

Serviço responsável	Área útil afeta	Número indicativo de recursos humanos afetos	Designação do balcão de atendimento	Contrapartida pecuniária mensal a pagar ao Município de Sátão
Câmara Municipal de Sátão	A definir m ²	A definir pessoas	Espaço do Cidadão de Sátão	N/A
Autoridade Tributária e Aduaneira	125 m ²	6 pessoas	Serviço de Finanças de Sátão	250,00 €
Instituto dos Registos e Notariado, I.P.	228 m ²	7 pessoas	Conservatória dos Registos Civil, Predial e Comercial de Sátão	456,00 €
Instituto da Segurança Social, I.P.	75 m ²	4 pessoas	Serviço Local de Segurança Social de Sátão	150,00 €

Serviços incluídos na contrapartida pecuniária mensal:

Apenas uso do espaço.



ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE ADESÃO DE SERVIÇOS À LOJA DO CIDADÃO DE SÁTÃO

[Identificação do Serviço], pessoa coletiva n.º, com sede na [...], em [...], neste ato representado por [...], titular do Cartão de Cidadão n.º [...], na qualidade de [...], adiante designado como “[...]”, adere ao protocolo celebrado entre a AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., o MUNICÍPIO DE SÁTÃO, e [...] em [...] de [...] de 2015, de ora em diante designado como “Protocolo”, nos termos e com os efeitos seguintes:

Cláusula 1.ª

(Adesão ao protocolo)

O [Identificação do Serviço] integra a Loja do Cidadão de Sátão, aderindo incondicionalmente ao Protocolo e assumindo, conforme aplicável, os direitos e as obrigações no mesmo previstos para os **Serviços** ou para todas as Partes.

Cláusula 2.ª

(Alteração ao Anexo II)

1. É alterado o Anexo II ao Protocolo, introduzindo-se no mesmo uma linha com a seguinte informação:
 - a) Serviço responsável: [...];
 - b) Área afeta: [...];
 - c) Número de recursos humanos afetos: [...] pessoas;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento: [...];
 - e) Valor da contrapartida pecuniária a pagar: [...] €.
2. São distribuídas a todos os outorgantes do Protocolo e respetivos termos de adesão cópias atualizadas do Anexo II.

Cláusula 3.ª

(Produção de efeitos)

A adesão ao Protocolo produz efeitos a partir de [...].

Feito aos [...] dias do mês de [...] de [...], em três exemplares.

Pela Agência para a Modernização Administrativa,
I.P.

Pelo Município de Sátão

[...]

ANEXO IV

SUPORTE AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Definições

Os termos a seguir enunciados, independentemente de se encontrarem escritos no singular ou no plural, terão o seguinte significado salvo se outro lhes for expressamente atribuído:

Incidente	Abrir um incidente constitui uma solicitação do utilizador para que seja restabelecida a normalidade dum serviço minimizando o impacto que a indisponibilidade do mesmo possa trazer (v.g., o computador não liga, existe mau funcionamento do teclado, entre outros).
Pedido de serviço	Abrir um pedido de serviço constitui uma solicitação do utilizador para que lhe seja disponibilizado uma funcionalidade ou equipamento adicional (v.g., predefinir uma impressora, adicionar mais um serviço à aplicação de mesa, colocar a mesa 2 a chamar o serviço C, criar um novo utilizador para a entidade, pedir novo acesso a determinado site).
Software de base	Todo aquele necessário ao bom funcionamento do <i>hardware</i> e à realização do serviço, como sejam, sistema operativo, <i>drivers</i> , antivírus e outras componentes que se justifiquem para assegurar o serviço e a segurança na rede.
Catálogo de Serviços	O catálogo de serviços é um documento que descreve de forma organizada e em termos comuns (não tecnológicos) os serviços TIC prestados pela AMA.
Níveis de Serviço	Metas a cumprir pela AMA a nível de prestação de serviços TIC, descrevendo nomeadamente os canais de reporte, os horários de funcionamento, a classificação dos pedidos e os tempos estimados para resolução dos mesmos (incidentes e pedidos de serviço).

Âmbito dos Serviços de Suporte

Os serviços a prestar pela AMA abrangem:

1. Intervenção remota¹ para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas¹ do *software* de base ou de outro software necessário ao bom funcionamento do posto de trabalho;
3. Manutenção corretiva desse mesmo *software* e do *hardware* propriedade da AMA.

Procedimento de Serviços de Suporte

1. Constatação de um incidente ou pedido de serviço por parte do utilizador;
2. Abertura do incidente ou pedido de serviço nos canais de suporte disponibilizados pela AMA:
 - Correio eletrónico: suporte@ama.pt
 - Telefone: 10500 (217231260).
 - Plataforma *Web*.

Horário de funcionamento dos canais de suporte:

2.ª a 6.ª feira das 8:15h às 20h

Sábados das 9h às 17h.

3. Classificação e respetiva análise do incidente ou pedido de serviço, por parte da AMA, com a colaboração do utilizador;
4. Início da contagem do tempo de resolução/reposição do serviço;
5. Comunicação do diagnóstico da AMA ao utilizador e do tempo previsto de resolução;
6. Resolução do incidente e/ou pedido de serviço.

¹ Haverá lugar a deslocação de equipas da AMA às instalações dos locais identificadas no(s) Acordo(s) Específico(s), para diagnóstico ou resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço de *hardware* e/ou *software*, de acordo com as responsabilidades acima definidas, sempre que tal se justifique.

Classificação de pedidos

A prioridade de **resolução de pedidos** é aferida tendo por base a **Urgência** e o **Impacto** de acordo com o quadro seguinte:

Urgência (e Localização)	Elevada (Impossibilidade de conclusão das tarefas diárias)		Média (Impossibilidade parcial de conclusão das tarefas diárias, podendo as mesmas ser concluídas no final do dia)		Baixa (Possibilidade de conclusão das tarefas diárias)	
	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente	Local de interação com cliente	Local sem interação com cliente
Utilizador	2	2	2	3	3	3
Serviço	2	2	2	2	3	3
Loja/Organismo	2	2	2	2	2	3

Tempo estimado para resolução de pedidos

Desta prioridade aferida com o quadro do ponto anterior decorrem os tempos médios de resolução (TMR) estimados.

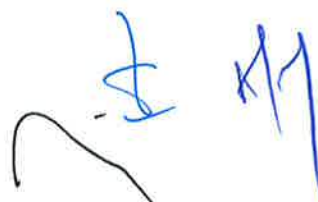
TIPO DE PEDIDO	PRIORIDADE	TMR
INCIDENTE	ELEVADA	4 HORAS ²
	MÉDIA	8 HORAS ²
	BAIXA	24HORAS ²
PEDIDO DE SERVIÇO	ELEVADA	24 HORAS ²
	MÉDIA	48 HORAS ²
	BAIXA	72HORAS ²

São considerados como **exceções*** todos os serviços do catálogo de serviços da AMA que são assegurados por fornecedores externos.

² Horas úteis. Os sábados não são considerados como dias úteis para a contabilização dos Níveis de Serviço.

***Exceções**

- Incidentes/Impressão/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/PC/Avaria
- Incidentes/Posto de Trabalho/Monitor/Avaria
- Incidentes/Comunicações/Circuito de Acesso
- Incidentes/Restore
- Incidentes/Servidores
- Incidentes/ Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Indisponibilidade
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Comunicações/Circuito de Acesso
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Posto de Trabalho/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Impressão/Novo
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Gestão de Aplicações Transversais/SIGA/Alterações
- Pedido de Serviço/PS (GSI)/Backup



ANEXO V

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: daniel.martins@ama.pt

Contacto telefónico: 217231200

Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º, 1600-001 Lisboa

Município de Sátão

Correio eletrónico institucional: geral@cm-satao.pt

Responsável pela execução do protocolo: Paulo Manuel Lopes dos Santos, Vice-Presidente da Câmara Municipal

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: paulo.santos@cm-satao.pt

Contacto telefónico: 232980000

Endereço: Praça Paulo VI

Autoridade Tributária e Aduaneira

Correio eletrónico institucional: dsie@at.gov.pt

Responsável pela execução do protocolo: Chefe do Serviço de Finanças / João Simões da Silva - Direção de Serviços de Instalações e Equipamentos

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: dsie@at.gov.pt

Contacto telefónico: 217 610 000 (DSIE)

Endereço: Avenida João XXI, n.º 76, 10.º, 1049-065 Lisboa

Instituto dos Registos e Notariado, I.P.

Correio eletrónico institucional: secretariado.gp@irn.mj.pt

Responsável pela execução do protocolo: Marina San-Bento - Departamento de Gestão e Apoio Técnico

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: marina.f.bento@irn.mj.pt

Contacto telefónico: 217 985 500

Endereço: Av. D. João II, n.º 1.08.01D - Edifício H, 4.º andar Parque das Nações – 1990-097 Lisboa

Instituto da Segurança Social, I.P.

Correio eletrónico institucional: ISS-IP@seg-social.pt

Responsável pela execução do protocolo: Filomena Gonçalo – Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: filomena.m.goncalo@seg-social.pt

Contacto telefónico: 300 511 027

Endereço: Av. da República, n.º 4 – 5.º andar 1069-062 Lisboa



Handwritten signature in blue ink.



Handwritten signature in blue ink.