

OFÍCIO Nº 1384/2019

DATA: 27/08/2019

ASSUNTO: ENVIO DE PROTOCOLO ASSINADO - ESPAÇO CIDADÃO DO LUMIAR

Exmo. Senhor

Presidente da Junta de Freguesia do Lumiar

Dr. Pedro Filipe Mota Delgado Simões Alves

Junta de Freguesia do Lumiar

Alameda das Linhas de Torres, n.º 156

1750-149 LISBOA

Relativamente ao assunto mencionado em epígrafe, junto envio a V. Exa., o protocolo assinado com vista à sua guarda no Espaço Cidadão.

Mais solicito que seja enviada a receção do seu recebimento através de endereço eletrónico: equipa.espacocidadao@ama.pt.

Com os melhores cumprimentos,



A Diretora da Direção de Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)

(Rita Rei)

JUNTA DE FREGUESIA DO LUMIAR	
Registo nº	3440 CI 1.19
Entrada em	4, 9/2019
☐ Visto ☐ Editais ☐ Cultura ☐ Comunicação ☐ Proteção Civil ☐ Eleições ☐ Planeam./PP ☐ Jurídico/CP ☐ Mercado ☐ Licenças ☐ AFL	☐ Tesoureiro ☐ Autocarro ☐ LHU ☐ Ação Social ☐ Habitação ☐ Educação ☐ UTIL ☐ EPV ☐ Desporto ☐ Voluntariado ☐ Centro Doc.
☐ Outros _____	



Termo de Adesão

Renovação presencial do Cartão de Cidadão

Pelo presente termo de adesão a Junta de Freguesia do Lumiar representada por PEDRO FILIPE MOTA DELGADO SIMÕES ALVES, na qualidade de PRESIDENTE DA JUNTA, declara associar-se ao Protocolo celebrado entre a Agência para a Modernização Administrativa, I.P., o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P. para a definição das condições de instalação e funcionamento de serviços de receção dos pedidos de renovação do Cartão de Cidadão nos Espaços Cidadão.

Neste contexto:

Cláusula 1.ª

Objeto

- 1- Através do presente termo é disponibilizado o serviço de renovação presencial do Cartão de Cidadão no(s) Espaço(s) Cidadão Lumiar .
- 2- O presente termo integra, como anexo, o Protocolo celebrado entre a Agência para a Modernização Administrativa, I.P., o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P. para a definição das condições de instalação e funcionamento de serviços de receção dos pedidos de renovação do Cartão de Cidadão nos Espaços Cidadão.

Cláusula 2.ª

Condições para a renovação do Cartão de cidadão

- 1- Os Espaços Cidadão prestam o serviço de renovação presencial do Cartão de Cidadão, verificados todos os pressupostos seguintes:
 - a) Cidadãos nacionais que tenham completado 25 anos de idade, titulares e possuidores de Cartão de Cidadão e que não careçam de acompanhamento nos termos da Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto (Regime do Maior Acompanhado);
 - b) Cartão de Cidadão com validade de 5 anos;
 - c) Cartão de cidadão válido e/ou que não se encontre caducado há mais de 30 dias;
 - d) Existência de dados biométricos validados no Cartão de Cidadão a renovar;



- e) Atualidade de todos os dados biométricos;
- f) Atualidade dos dados biográficos.

2- Nas renovações previstas na presente Cláusula, apenas podem ser alterados a morada e os contactos.

3- Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a renovação do Cartão de Cidadão, no presente modelo, assenta sempre na manifestação de vontade do cidadão nesse sentido.

Cláusula 3.ª

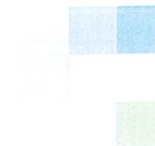
Responsabilidades

1- Compete à Freguesia:

- a) Assegurar a manutenção, ajustar e efetuar a atualização do *software* de integração à estrutura organizacional existente nas suas instalações, por forma a permitir as operações de recolha e verificação no âmbito do pedido de renovação do Cartão de Cidadão;
- b) Assegurar que as operações associadas à renovação do Cartão de Cidadão decorram em condições técnicas e de segurança, em pleno cumprimento às especificações aplicáveis, nomeadamente no que concerne aos equipamentos tecnológicos adequados à leitura, recolha e verificação de dados;
- c) Assegurar as comunicações de dados através do seu circuito dedicado, mantendo os mínimos de débito necessários ao funcionamento dos serviços de atendimento, bem como suportar os custos associados ao circuito referido na alínea anterior;
- d) Afetar os recursos humanos necessários para assegurar a prestação do serviço;
- e) Assegurar o tratamento, via Sistema do Ciclo de Vida do Cartão de Cidadão, das operações relativas à cobrança das taxas previstas na Portaria n.º 291/2017, de 28 de setembro;
- f) Respeitar as regras previstas no Manual de Procedimentos e nos regulamentos internos do IRN nesta matéria;
- g) Comunicar à AMA o nome dos funcionários afetos ao atendimento bem como a respetiva desafetação, logo que a mesma se verifique.

2- Compete à AMA assegurar um *Helpdesk* de suporte de 1ª linha através do endereço suporte_ec@ama.pt.

Cláusula 4.ª



Receitas

- 1- As taxas arrecadadas no serviço de receção dos pedidos de renovação do Cartão de Cidadão, instalado nos Espaços Cidadão, constituem receita do IRN.
- 2- A receita arrecadada no serviço de receção dos pedidos de renovação de cartão de cidadão de acordo com os valores definidos pela Portaria n.º 287/2017, de 28 de setembro, é transferida para o IRN até ao dia 8 do mês seguinte, ou do dia útil imediatamente posterior, de acordo com os valores apurados no Sistema do Ciclo de Vida do Cartão de Cidadão.

Cláusula 5.ª

Aplicação subsidiária

Ao presente Termo de adesão aplica-se o conteúdo do protocolo referido anteriormente em tudo o que não seja incompatível com a presente interpretação.

Lisboa, 17 de maio de 2019

PROTOCOLO

ENTRE:

1. **AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, I. P.**, pessoa coletiva n.º 508.184.509, com sede na Rua de Santa Marta, 55, 1150-294, em Lisboa, neste ato representada por Paulo Manuel Múrias Bessone Mauritti, na qualidade de Vogal do Conselho Diretivo, de ora em diante designada por **"AMA"**;

E

2. **FREGUESIA DO LUMIAR**, com sede na Alameda das Linhas de Torres 156, 1750-149 Lisboa, e pessoa coletiva n.º 508415110 neste ato representado por Pedro Filipe Mota Delgado Simões Alves na qualidade de Presidente da Junta de Freguesia do Lumiar, de ora em diante referido como **"Freguesia"**,

Ambas conjuntamente designadas por **"Partes"**.

CONSIDERANDO QUE:

- (A) Cabe à **AMA**, nos termos do disposto nas alíneas b) e c) do n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de Fevereiro, "gerir e desenvolver redes de Lojas para os cidadãos e empresas, em sistema de balcões multisserviços, integrados e especializados, articulando com outros canais de distribuição" e "promover a modernização da prestação e distribuição de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas";
- (B) A rede de Espaços Cidadão constitui, nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 105/2017, de 29 de agosto, uma oferta de atendimento complementar à prestação digital de serviços públicos, garantindo o seu carácter inclusivo, não visando substituí-los;

- (C) Para além disso, uma das dimensões fundamentais do projeto dos Espaços Cidadão é a da promoção da literacia digital da população, a qual é garantida através do modo muito específico de atendimento – o atendimento digital assistido – com o qual se procura, de forma pedagógica, capacitar o cidadão a interagir digitalmente com a Administração Pública;
- (D) A AMA, está articulada com os demais organismos do Estado cujos serviços são prestados através do atendimento digital assistido nos Espaços Cidadão, designadamente com vista a garantir uma formação e um apoio de retaguarda adequado aos mediadores de atendimento digital;
- (E) A instalação e gestão de um Espaço Cidadão são realizadas em articulação entre as autarquias envolvidas e com a AMA enquanto entidade gestora da rede, mediante a celebração de acordo escrito, devendo tal acordo contribuir para melhorar a qualidade dos serviços públicos prestados no município — nos termos do n.º 3 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 104/2018, de 29 de novembro;
- (F) Foi consultado o Município de Lisboa que não se opôs à referida instalação;
- (G) Os Espaços Cidadão se integram numa ótica de partilha de recursos, destinada à prestação de diversos tipos de serviço de atendimento ao público, criando sinergias entre a Administração Central e Local no sentido da prossecução de políticas concertadas em prol do interesse público e dos residentes na área da freguesia;
- (H) Além do atendimento digital assistido, poderão ainda ser prestados nos Espaços Cidadão, mediante adesão da **Freguesia**, outros serviços prestados por outros organismos da Administração Pública, nos termos em que tal vier a ser previsto em protocolos próprios, celebrados entre tais organismos e a **AMA**;
- (I) Os Espaços Cidadão apresentam indubitável interesse para a freguesia pelos benefícios que podem trazer aos cidadãos em termos de desburocratização e poupança de tempo útil, constituindo por isso, uma forma de potenciar o desenvolvimento do concelho;
- (J) É a **Junta de Freguesia** quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população, e as necessidades desta última no acesso aos serviços públicos;

- (K) Os Espaços Cidadão podem ser constituídos mediante protocolo a celebrar entre a AMA, e as autarquias locais, nos termos do n.º 2 do artigo 5.º do Decreto-lei n.º 74/2014, de 13 de maio, alterado e republicado pelo Decreto-lei n.º 105/2017, de 29 de agosto;
- (L) Constitui competência da freguesia, nos termos da alínea x) do n.º 1 do artigo 16.º do Anexo I à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, prestar colaboração em domínios do interesse da população da freguesia;
- (M) A **Junta de Freguesia do Lumiar**, deliberou, na sua reunião realizada em 26 de março de 2019 estabelecer o presente protocolo;
- (N) As prestações objeto do presente protocolo não estão nem são suscetíveis de estar submetidas à concorrência de mercado, designadamente em razão da sua natureza, bem como da posição relativa das partes no protocolo e do contexto da sua própria formação, sendo por isso contratação excluída dos procedimentos de formação de contratos públicos, nos termos do artigo 5.º e do artigo 5.º-A ambos do Código dos Contratos Públicos;
- (O) Face ao supra exposto, as Partes acordaram celebrar o presente Protocolo, o qual terá por objeto a instalação de estruturas de prestação de serviços de atendimento digital assistido aos cidadãos e às empresas, na Freguesia do Lumiar, designadas “Espaços Cidadão”.

TERMOS EM QUE é celebrado o presente Protocolo, do qual os Considerandos *supra* fazem parte integrante e que se rege pelas cláusulas seguintes:

Cláusula 1.ª

(Âmbito e objeto)

O presente Protocolo tem por objeto definir as regras para a instalação e funcionamento de Espaços Cidadão e o seu respetivo funcionamento na **Junta de Freguesia do Lumiar**.

A
P

Cláusula 2.ª

(Serviços a prestar)

1. Os serviços prestados nos Espaços Cidadão são, na presente data, os constantes do Anexo II ao presente Protocolo, do qual faz parte integrante.
2. A lista constante do Anexo II é permanentemente atualizada pela AMA, devendo manter a Freguesia dela informado.
3. A Freguesia pode optar por não prestar um ou vários dos serviços prestados nos Espaços Cidadão, constantes da lista constante do Anexo II e respetivas atualizações, devendo essa opção ser comunicada à AMA

Cláusula 3.ª

(Obrigações da AMA)

A AMA, obriga-se a:

- a. Definir os procedimentos de atendimento e gestão das reclamações nos Espaços Cidadão;
- b. Coordenar a instalação dos Espaços Cidadão nos locais indicados para o efeito pela Freguesia, designadamente, o *software* adequado para a instalação e funcionamento do Espaço Cidadão, bem como os equipamentos necessários à captação de imagem e assinatura para as cartas de condução – webcam, Pad e backdrop;
- c. Definir, em articulação com as entidades fornecedoras dos serviços, a lista dos serviços a disponibilizar no Espaço Cidadão;
- d. Dar formação – inicial e contínua – aos mediadores de atendimento digital;
- e. Prestar todo o apoio técnico e funcional necessário à prestação dos serviços de atendimento digital assistido, nomeadamente através da disponibilização e gestão de serviços de *backoffice* (funcional) e de *helpdesk* (técnico) adequados.

Cláusula 4.ª**(Obrigações da Junta de Freguesia)**

A **Freguesia** obriga-se a:

- a. Disponibilizar locais adequados para a instalação dos Espaços Cidadão, adaptando-os para o efeito, se tal for necessário, de modo a que cumpram os requisitos de instalação definidos no Anexo III, ao presente protocolo e que dele faz parte integrante;
- b. Adquirir e instalar o mobiliário, o hardware e demais equipamentos necessários ao funcionamento do Espaço do Cidadão;
- c. Gerir, em articulação e de acordo com os procedimentos definidos pela **AMA**, o Espaços Cidadão instalados na **Freguesia** e assumir os encargos daí decorrentes, designadamente em relação à disponibilização de consumíveis e material de economato, segurança e limpeza dos locais, bem como o fornecimento de água, eletricidade, gás e comunicações de dados e de voz no Espaço Cidadão;
- d. Disponibilizar recursos humanos adequados para desempenhar as funções de mediador de atendimento digital, após receção de formação e credenciação adequadas;
- e. Divulgar a existência dos Espaços Cidadão no seu concelho, nos termos da Cláusula 15.ª;
- f. Obter o consentimento expresso e informado dos cidadãos que utilizem os serviços de atendimento digital assistido que careçam de autenticação de utilizadores, de acordo com os procedimentos definidos pela **AMA**;
- g. Manter afixada e atualizada a lista dos serviços públicos prestados no Espaço Cidadão, bem como o respetivo horário de funcionamento;
- h. Fornecer os equipamentos, de acordo com as especificações indicadas pela **AMA**, para substituição dos que terminem a sua vida útil, fiquem avariados ou danificados, bem como os que sejam objeto de furto ou roubo;

- i. Garantir o apoio de *helpdesk* em estreita colaboração com o *service desk* da AMA;
- j. Proceder à cobrança dos montantes previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 13.^a

Cláusula 5.^a

(Prerrogativas da AMA)

A AMA, enquanto gestora da rede do Espaço Cidadão e garante da qualidade do atendimento ao público na Administração Pública, goza das seguintes prerrogativas:

- a. Realizar inspeções, à distância ou *in situ*, da atividade realizada no Espaço Cidadão gerido pela **Freguesia**, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração;
- b. Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento no Espaço Cidadão gerido pela **Freguesia**;
- c. Aprovar e divulgar os procedimentos de atendimento a realizar no Espaço Cidadão;
- d. Participar nos montantes cobrados no Espaços Cidadão, nos termos previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 13.^a

Cláusula 6.^a

(Prerrogativas da Junta de Freguesia)

A **Freguesia** goza das seguintes prerrogativas:

- a. Usar o Espaço Cidadão para, além dos serviços a prestar no âmbito do presente Protocolo, prestar outros serviços que sejam da sua responsabilidade, desde que tal se afigure possível sob o ponto de vista técnico;
- b. Solicitar a instalação de novos Espaços Cidadão na **Freguesia**, podendo para o efeito utilizar equipamento que já possua ou proceder à sua aquisição, garantida

que esteja a instalação do *software* adequado, bem como a utilização da marca e imagem do Espaço Cidadão mediante prévia aferição da viabilidade técnica por parte AMA;

- c. Selecionar os trabalhadores que irão prestar atendimento digital assistido, no quadro das aptidões necessárias para a execução das funções referidas no Anexo III, após formação e credenciação pela AMA;
- d. Cometer a gestão do Espaço Cidadão instalado na **Freguesia**, sem prejuízo da manutenção da responsabilidade perante a AMA, pela boa execução do presente Protocolo;
- e. Participar nos montantes cobrados no Espaço Cidadão, nos termos previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 13.ª;
- f. Definir os horários de atendimento do Espaço Cidadão, nos termos do n.º 8 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio.

Cláusula 7.ª

(Instalação dos Espaços Cidadão)

- 1. A instalação dos Espaços Cidadão é feita conjuntamente pela AMA, e pela **Freguesia**.
- 2. A **Freguesia** é responsável pelas obras de adaptação necessárias para que seja possível a instalação e o adequado funcionamento do Espaço Cidadão.

Cláusula 8.ª

(Mediadores de atendimento digital)

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

Cláusula 9.ª

(Formação)

1. A formação inicial dos mediadores de atendimento digital destinada ao funcionamento do Espaços Cidadão é prestada pela AMA
2. A AMA, assegura ainda a formação contínua dos mediadores de atendimento digital.
3. A **Freguesia** é responsável pelos eventuais encargos com a deslocação dos formandos até ao local onde seja ministrada a formação e garante as condições necessárias para a componente da formação que recorra ao *e-learning*.

Cláusula 10.ª

(Equipamentos)

O equipamento referido na alínea b) da Cláusula 3.ª destina-se ao atendimento digital assistido ao cidadão para efeitos de prestação dos serviços objeto do presente Protocolo, não podendo ser utilizado para fins diferentes sem o prévio consentimento expresso da **AMA**, sem prejuízo do disposto na alínea a) da Cláusula 6.ª.

Cláusula 11.ª

(Manutenção)

Compete igualmente à **Freguesia** suportar os encargos com a segurança, a limpeza e a manutenção dos locais de instalação dos Espaços Cidadão, nomeadamente os relativos a eletricidade, água, gás e comunicações de dados e de voz, nos termos da alínea b) da Cláusula 4.ª.

Cláusula 12.ª

(Garantia de qualidade)

A **AMA**, garante a promoção e a aferição regular da qualidade do atendimento nos Espaços Cidadão em funcionamento na **Freguesia**.

Cláusula 13.ª

(Das receitas pelo atendimento digital assistido)

1. A **Freguesia**, ou quem ela designar, nos termos da cláusula anterior, cobra pelo atendimento digital assistido os montantes previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação em vigor.
2. Os montantes devidos pelo atendimento digital assistido são objeto de repartição entre a **Freguesia** e a **AMA**, na proporção de 65% e 35%, respetivamente.

Cláusula 14.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As **Partes** designam pessoas responsáveis pela execução do Protocolo, devendo a identidade e contactos das mesmas constar do Anexo IV.
2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as **Partes** são enviados por correio eletrónico com recibo de leitura para os endereços institucionais de correio eletrónico das **Partes**, e ainda para os endereços de quem as **Partes** designam como responsável pela execução do presente Protocolo.

Cláusula 15.ª

(Divulgação do Protocolo)

A divulgação do presente Protocolo e a emissão de comunicados e outras comunicações, bem como a realização de eventos públicos relativos à celebração do presente Protocolo e à sua execução, são objeto de prévia articulação entre as **Partes**, sem prejuízo do cumprimento, por cada uma das **Partes**, das obrigações legais e contratuais que a esse respeito impendam sobre cada uma delas.

Cláusula 16.ª**(Alterações e acordos complementares ao Protocolo)**

1. Os anexos I e IV podem ser alterados entre as **Partes** através de simples acordo, designadamente através de envio de proposta e receção de declaração de aceitação por parte dos representantes das **Partes** com poderes bastantes para as vincular, sem prejuízo do disposto na alínea f) da Cláusula 6.ª.
2. O anexo II é atualizado periodicamente pela **AMA**, nos termos previstos na Cláusula 2.ª.
3. Todas as demais alterações ou aditamentos ao presente Protocolo obedecem à forma observada no mesmo.

Cláusula 17.ª**(Cessação do Protocolo)**

1. Qualquer das **Partes** pode resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas pela outra Parte, nos termos dos números seguintes.
2. A Parte que pretenda exercer o direito de resolução previsto no número anterior, deverá comunicar tal pretensão à Parte faltosa, por carta registada com aviso de receção, e com invocação dos respetivos fundamentos, conferindo-lhe um prazo razoável, nunca inferior a 30 (trinta) dias para pôr termo à situação de incumprimento ou de cumprimento defeituoso.
3. Caso a Parte faltosa não venha a pôr termo à situação de incumprimento no prazo que para o efeito lhe tenha sido concedido nos termos do número anterior, a outra Parte poderá resolver o Protocolo, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela Parte faltosa, desta comunicação.
4. Em caso de cessação do presente Protocolo são restituídos pela **Junta de Freguesia à AMA**, todos os equipamentos fornecidos, por esta, para a instalação dos Espaços Cidadão na **Junta de Freguesia**, no estado em que se encontrarem no momento da devolução, salvaguardada uma prudente utilização dos mesmos.

Cláusula 18.ª**(Conciliação)**

Sempre que surja um diferendo entre as **Partes** no âmbito do presente Protocolo, procurar-se-á resolvê-lo mediante negociação de boa-fé, com vista à sua conciliação.

Cláusula 19.ª**(Anexos e outras partes integrantes do acordo)**

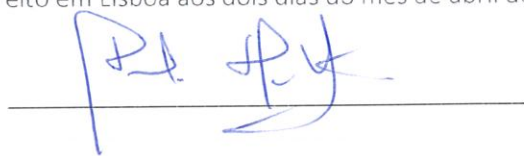
Fazem parte integrante do presente Protocolo os seguintes anexos:

- a. Anexo I – Número e Lista dos locais de instalação de Espaço Cidadão, bem como o respetivo horário
- b. Anexo II – Lista dos serviços a realizar em cada Espaço Cidadão e montantes devidos pela sua realização
- c. Anexo III – Requisitos de instalação
- d. Anexo IV – Contactos institucionais

Cláusula 20.ª**(Vigência)**

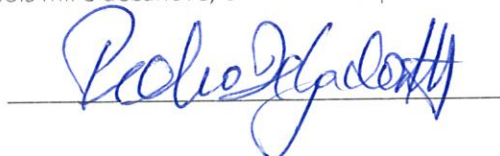
1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua assinatura.
2. O presente Protocolo terá a duração de dois anos, renovando-se automaticamente por sucessivos períodos de um ano.
3. As **Partes** podem opor-se à renovação com a antecedência mínima de três meses face ao termo do acordo ou ao de qualquer uma das suas renovações

Feito em Lisboa aos dois dias do mês de abril de dois mil e dezanove, em dois exemplares.



Agência para a Modernização Administrativa,

I.P.



Freguesia do Lumiar

Anexo I

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

Local / Freguesia	Quantidade (1EC = 1 torre com 2 postos de atendimento)	Morada	Horário
Junta de Freguesia do Lumiar	1 EC	Alameda das Linhas de Torres 156, 1750-149 Lisboa	9:00H ÀS 17:00H

Anexo II

Lista dos serviços a realizar em cada Espaço Cidadão e montantes devidos pela sua realização

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
ACT	Registo contrato trabalho - Registo de contrato de trabalhadores estrangeiros;	Gratuito			
ACT	Queixas e denúncias - Queixas e denúncias (com encaminhamento das mesmas para o serviço desconcentrado mais próximo)	Gratuito			
ACT	Aquisição Livros - Aquisição de livros e publicações à ACT	Gratuito			
ACT	Esclarecimento de dúvidas - Disponibilização e submissão de formulário destinado ao esclarecimento de dúvidas	Gratuito			
ACT	Simulador - Cálculo do valor a receber no final do contrato de trabalho	Gratuito			
ACT	Formulários - Formulários e minutas	Gratuito			
AT	IRS - Comprovativo de entrega de declarações - Obter	Gratuito			
AT	Certidão de Dívida e Não Dívida – Obter	Gratuito			
AT	Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI) - Documento para pagamento - Obter	Gratuito			
AT	Coimas - Documento para pagamento - Obter	Gratuito			
AT	E-Fatura – Consulta	Gratuito			
AT	E-Fatura – Recolha	Gratuito			
AT	E-Fatura – Validação	Gratuito			
AT	E-Fatura - Receitas médicas	Gratuito			
AT	Emissão do recibo eletrónico de quitação de rendas;	Gratuito			
AT	Comunicação anual de rendas recebidas - Modelo 44	Gratuito			
AT	IRS -Modelo 3 - Declaração de Rendimentos	Gratuito			

Protocolo nº 035/2019-AMA

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
AT	Solicitar alterar e recuperar senha de acesso	Gratuito			
AT	Obter certidão de liquidação de IRS	Gratuito			
AT	Obter Cadernetas Prediais	Gratuito			
AT	Obter documento para pagamento do Imposto Único de Circulação (IUC)	Gratuito			
AT	Obter documento para pagamento de Dividas Fiscais	Gratuito			
AT	Validação do Agregado Familiar	Gratuito			
ADSE Direta	Navegação Assistida ADSE Direta - Dados pessoais do beneficiário	Gratuito			
ADSE Direta	Navegação Assistida ADSE Direta - Cuidados de Saúde com limites no regime livre	Gratuito			
ADSE Direta	Navegação Assistida ADSE Direta - Declaração para efeitos IRS	Gratuito			
ADSE Direta	Navegação Assistida ADSE Direta - Documento único de cobrança	Gratuito			
ADSE Direta	Navegação Assistida ADSE Direta - O meu acesso a prestadores convencionados	Gratuito			
ADSE Direta	Navegação Assistida ADSE Direta - Conta corrente do regime livre	Gratuito			
ADSE Geral	Serviços Atendimento - Pedido/Renovação de CESD	Gratuito			
ADSE Geral	Serviços Atendimento - Pedido 2ª via de cartão de beneficiário (com ou sem alteração de dados)	1,25 €	1,25 €	0,00 €	0,00 €
ADSE Geral	Serviços Atendimento - Emissão de declaração de IRS	Gratuito			
ADSE Geral	Serviços Atendimento - Emissão de declaração para efeitos de complementaridade	Gratuito			
ADSE Geral	Serviços Atendimento - Consultas de conta corrente	Gratuito			
ADSE Geral	Serviços Atendimento - Alteração de Nome/NIB/Morada	Gratuito			
ADSE Geral	Serviços Atendimento - Entrega de documentos de despesa	Gratuito			

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
AMA	Chave Móvel Digital - Registo, alteração PIN, cancelamento e desbloqueio		Gratuito		
AMA	Chave Móvel Digital - Ativação de Assinatura Digital		Gratuito		
CGA	CGA Direta - Recuperação da chave de acesso do utilizador		Gratuito		
CGA	CGA Direta - Recuperação de utilizador		Gratuito		
CGA	CGA Direta - Adesão de novo utilizador (para acesso a serviços autenticados)		Gratuito		
CGA	CGA Direta - Alteração da chave de acesso de utilizador		Gratuito		
CGA	CGA Direta - Consulta/alteração dos dados do registo de utilizador		Gratuito		
CGA	CGA Direta - Consulta / conhecimento das condições gerais de acesso e utilização		Gratuito		
CGA	CGA Direta - Consulta da ficha de utente		Gratuito		
CGA	CGA Direta – Pagamentos		Gratuito		
CGA	CGA Direta - Declaração Multiusos		Gratuito		
CGA	CGA Direta - Declaração de IRS		Gratuito		
CGA	CGA Direta - Envio de ficheiros à CGA		Gratuito		
CGA	CGA Direta - Requerimento de prestações por encargos familiares e prova de condição de recursos do agregado familiar		Gratuito		
DGC	Requerimento de prestações por encargos familiares e prova de condição de recursos do agregado familiar		Gratuito		
DGC	Pedidos de Informação		Gratuito		
DGC	Encaminhamento para a rede de apoio ao consumidor endividado		Gratuito		
DGAE	Instalação/acesso à atividade de feirante e/ou vendedor ambulante		Gratuito		
DGAE	Alteração à atividade de feirante e/ou vendedor ambulante		Gratuito		

Registo de Acesso a 2016-2018-AMA

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
DGAE	Cessação da atividade de feirante e/ou vendedor ambulante	Gratuito			
DGES	Preenchimento formulários assistido - Pedido de documentos sobre acesso ao ensino superior (historiais, certidões, fichas individuais, certificados DGES para acesso ao ensino superior no estrangeiro)	Gratuito			
DGAJ	Pedido de Registo Criminal Negativo para Cidadãos Nacionais	5,00 €	5,00 €	0,00 €	0,00 €
DGAJ	Pedido de Registo Criminal para Cidadãos Estrangeiros	5,00 €	5,00 €	0,00 €	0,00 €
DGAJ	Pedido de Registo de Contumácia	4,00 €	4,00 €	0,00 €	0,00 €
DGAJ	Pedido de Certificado de Registo Criminal - Estatuto de igualdade de direitos; Prestação de serviço efetivo nas Forças Armadas	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
DGES	Acesso ao Ensino Superior - Pedido de Senha para a Candidatura Online	Gratuito			
DGES	Acesso ao Ensino Superior - Candidatura Online	Gratuito			
DGES	Acesso ao Ensino Superior - Simulador Candidatura	Gratuito			
DGLAB	Certidões – Paroquiais	20,00 €	20,00 €	0,00 €	0,00 €
IHRU	Porta 65 - Submissão Candidaturas	Gratuito			
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Averbamento	60 €	60 €	0,00 €	0,00 €
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Certidão	60 €	60 €	0,00 €	0,00 €
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Registo de Obra	60 €	60 €	0,00 €	0,00 €
IGAC	Registo Propriedade Intelectual - Registo de Nome Literário / Artístico	30 €	30 €	0,00 €	0,00 €
ISS	Pedido de Formulários	Gratuito			
ISS	Consulta de Legislação	Gratuito			
ISS	Consulta de Publicações	Gratuito			
ISS	Consulta de Guias Práticos	Gratuito			

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
ISS	Informação dos Serviços de atendimento da Segurança Social	Gratuito			
ISS	Linha Segurança Social 300 502 502	Gratuito			
ISS	Linha Segurança Social 300 502 502	Gratuito			
ISS	Atendimento por marcação	Gratuito			
ISS	SSD - consulta de valores a receber ou não, data e motivo	Gratuito			
ISS	SSD - informação por notificação de reposições de valores	Gratuito			
ISS	SSD - informação sobre valores a pagar (contribuições correntes e/ou em atraso), coimas e custas, e dívidas em execução fiscal	Gratuito			
ISS	SSD - consulta de valores em acordo ou plano prestacional (apenas planos em vigor)	Gratuito			
ISS	SSD - consulta de pagamentos (trabalhadores independentes e seguro social voluntário)	Gratuito			
ISS	SSD - consulta de prestações em dívida	Gratuito			
ISS	SSD - emissão de documentos para pagamento de dívida	Gratuito			
ISS	SSD - consulta de documento de pagamento	Gratuito			
ISS	SSD - autorização de débito direto (celebração de contrato) para pagamento de contribuições de trabalho independente e de seguro social voluntário	Gratuito			
ISS	SSD - autorização de débito direto para pagamento de rendas	Gratuito			
ISS	SSD - consulta e autorizações de débito direto	Gratuito			
ISS	SSD - alteração da conta bancária (consulta e atualização de dados)	Gratuito			
ISS	SSD - consulta de recebimentos (valores recebidos da SS)	Gratuito			

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
ISS	SSD - consulta de notas de reposição por recebimentos indevidos por pagamentos efetuados pela SS	Gratuito			
ISS	SSD - emissão de declaração de prestações pagas	Gratuito			
ISS	SSD - consulta de dívidas em execução fiscal	Gratuito			
ISS	SSD - obtenção de declaração de situação contributiva (pelo contribuinte ou seu representante)	Gratuito			
ISS	SSD - consulta da declaração da situação contributiva	Gratuito			
ISS	SSD - requerimento de declaração de não aplicação de sanções/coimas	Gratuito			
ISS	SSD - consulta de declaração de não aplicação de sanções	Gratuito			
ISS	SSD - consentimento de consulta de situação contributiva a entidades públicas (administração central, local, Associações, etc.)	Gratuito			
ISS	SSD - consulta dos consentimentos ativos da situação contributiva	Gratuito			
ISS	SSD - consulta do histórico das consultas à situação contributiva	Gratuito			
ISS	SSD - consulta do histórico de consentimento à situação contributiva	Gratuito			
ISS	SSD - cancelamento do consentimento à entidade pública para consulta à situação contributiva	Gratuito			
ISS	SSD - consulta de valores de obrigação contributiva do apuramento como entidade contratante	Gratuito			
ISS	SSD – Pedido de Abono de família para crianças e jovens (AFCJ)	Gratuito			
ISS	SSD – Pedido de Abono de família para crianças e jovens (AFCJ) – pré-natal	Gratuito			

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
ISS	SSD – Pedido de Abono de família para crianças e jovens (AFCJ) – pré-natal e monoparental	Gratuito			
ISS	SSD – realização de prova escolar	Gratuito			
ISS	SSD - Subsídio de Parentalidade - requerimento de subsídio de risco clínico durante gravidez	Gratuito			
ISS	SSD - Subsídio de Parentalidade - requerimento de subsídio de risco específico durante gravidez	Gratuito			
ISS	SSD - Subsídio de Parentalidade - requerimento de subsídio de risco de interrupção da gravidez	Gratuito			
ISS	SSD - Subsídio de Parentalidade - requerimento de subsídio parental inicial exclusivo do pai	Gratuito			
ISS	SSD - Subsídio de Parentalidade - requerimento de subsídio parental inicial	Gratuito			
ISS	SSD - Subsídio de Parentalidade - requerimento do subsídio parental alargado	Gratuito			
ISS	SSD - Subsídio de Parentalidade - requerimento do subsídio parental por adoção	Gratuito			
ISS	SSD - Subsídio de Parentalidade - requerimento do subsídio parental por adoção alargado	Gratuito			
ISS	SSD - Subsídio de Parentalidade - consulta do estado do subsídio de Parentalidade	Gratuito			
ISS	SSD - Subsídio de Parentalidade - emissão de declaração de situação de subsídio de Parentalidade	Gratuito			
ISS	SSD - Declarações de situação e consulta do estado de prestações familiares	Gratuito			

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
ISS	SSD - Subsídio de assistência a filho/ neto		Gratuito		
ISS	SSD - Prestação Social para a Inclusão		Gratuito		
ISS	SSD - consulta da situação do pedido de subsídio de desemprego		Gratuito		
ISS	SSD - emissão de declaração de situação do subsídio de desemprego		Gratuito		
ISS	SSD - consulta de remunerações mensais declaradas por empregadores		Gratuito		
ISS	SSD - consulta de remunerações anuais declaradas por empregadores		Gratuito		
ISS	SSD - Trabalhadores independentes - declaração da atividade e serviço prestado		Gratuito		
ISS	SSD - Trabalhadores independentes - consulta da atividade e serviço prestado		Gratuito		
ISS	SSD - Trabalhadores independentes - anulação da comunicação do valor da atividade e serviços prestados		Gratuito		
ISS	SSD - Trabalhadores independentes - solicitação da alteração do escalão de contribuições		Gratuito		
ISS	SSD - Trabalhadores independentes - solicitação da anulação da alteração do escalão de contribuições		Gratuito		
ISS	SSD - Admissão e cessação de trabalhadores		Gratuito		
ISS	SSD - Incentivo ao emprego		Gratuito		
ISS	SSD - Prestação de doença		Gratuito		
ISS	SSD - Cartão Europeu de Seguro de Doença- pedido e renovação		Gratuito		
ISS	SSD - Pensão de velhice		Gratuito		
ISS	SSD - Certificados de Reforma		Gratuito		
ISS	SSD - Declaração anual de rendimentos		Gratuito		

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
ISS	SSD - consulta/atualização de dados de identificação (morada, telefone e endereço de mail)	Gratuito			
ISS	SSD - impressão do comprovativo de morada	Gratuito			
ISS	SSD - alteração da palavra passe de acesso à SSD	Gratuito			
ISS	SSD - solicitação de nova representação (pessoa/entidade que o/a representa perante a SS para uma determinada ação)	Gratuito			
ISS	SSD - solicitação/recuperação do código de acesso a ações específicas da Linha SS	Gratuito			
ISS	SSD - solicitação/alteração do sistema de alertas por correio eletrónico ou SMS	Gratuito			
ISS	SSD - Documentos de prova	Gratuito			
ISS	SSD - Alteração da conta bancária	Gratuito			
ISS	SSD - informação sobre as datas relevantes para beneficiários/contribuintes na relação com a SS, através de uma Agenda personalizada	Gratuito			
IMT	Carta de Condução – Revalidação + 70 anos	15€	13,50 €	0,98 €	0,52 €
IMT	Carta de Condução – Revalidação - 70 anos	30 €	27,00 €	1,95 €	1,05 €
IMT	Carta de Condução - 2º Via (duplicado) - 70 anos	30 €	27,00 €	1,95 €	1,05 €
IMT	Carta de Condução - 2º Via (duplicado) + 70 anos	15 €	13,50 €	0,98 €	0,52 €
IMT	Carta de Condução – Substituição	30 €	27,00 €	1,95 €	1,05 €
IMT	Carta de Condução - Averbamento do Grupo 2 (restrição 997)	30 €	27,00 €	1,95 €	1,05 €

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
IEFP	Pré-registo para obtenção de credenciais de acesso – via Seg. Social Direta - Candidatos	Gratuito			
IEFP	Autenticação e recuperação de dados de acesso – apenas enquanto existir o anterior mecanismo de autenticação- Candidatos	Gratuito			
IEFP	Registo e gestão de currículos- Candidatos	Gratuito			
IEFP	Pesquisa de ofertas de emprego, estágios e formação e definição de perfis de consulta - Candidatos	Gratuito			
IEFP	Apresentação a ofertas de emprego e consulta do respetivo estado- Candidatos	Gratuito			
IEFP	Registo como utente- Candidatos	Gratuito			
IEFP	Inscrição para emprego- Candidatos	Gratuito			
IEFP	Plano Pessoal de Emprego (PPE) online- Candidatos	Gratuito			
IEFP	Gestão da inscrição para emprego (alteração ou anulação) – Candidatos	Gratuito			
IEFP	Consulta do PPE contratualizado- Candidatos	Gratuito			
IEFP	Pedidos de alteração (morada e situação face ao emprego)	Gratuito			
IEFP	Obtenção de declarações de situação face ao emprego- Candidatos	Gratuito			
IEFP	Agendamento de pedidos de contacto- Candidatos	Gratuito			
IEFP	Candidatura ao Programa Investe Jovem, Investe Artes e Ofícios, Medida Cheque-Formação e Apoio à Mobilidade no Mercado de Trabalho- Candidatos – Entidades	Gratuito			
IEFP	Adesão ao Serviço de Notificações Eletrónicas- Candidatos- Entidades	Gratuito			

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
IEFP	Área pessoal com possibilidade de utilização de diferentes perfis com uma só conta (empregador, representante), através do registo com credenciais da segurança social direta ou da chave móvel digital - Entidades		Gratuito		
IEFP	Divulgação, gestão e acompanhamento das ofertas de emprego- Entidades		Gratuito		
IEFP	Consulta dos currículos disponíveis e definição de perfis de consulta, com possibilidade de contacto direto com os candidatos que fornecerem essa autorização- Entidades		Gratuito		
IEFP	Gestão e acompanhamento das candidaturas submetidas- Entidades		Gratuito		
IEFP	Informação sobre programas e medidas de emprego, com alertas, notificações e troca de correspondência – Entidades		Gratuito		
IEFP	Submissão de pedidos de contacto com o IEF, podendo ser acompanhado o estado do contacto numa secção própria- Entidades		Gratuito		
AMA - ePortugal	Pedido de Alteração de morada do CC		Gratuito		
AMA - ePortugal	Confirmação de alteração de morada do CC		Gratuito		
AMA - ePortugal	Pedido de certidões de Registo Civil, Predial e Comercial		Gratuito		
AMA - ePortugal	Cartão de Cidadão - Cancelamento Online		Gratuito		
AMA - ePortugal	Cartão de Cidadão – Renovação		Gratuito		
AMA - ePortugal	Cartão de Cidadão – Consulta de processos		Gratuito		

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
SEF	Marcação online - Marcação de renovação da autorização de residência	Gratuito			
SEF	Marcação online - Marcação de renovação do Cartão de Residência (para cidadãos da União Europeia e seus familiares)	Gratuito			
SEF	Marcação online - Marcação da prorrogação da permanência (para cidadãos titulares de visto de trânsito, curta duração ou estada temporária)	Gratuito			
SEF	Marcação online - SAPA Sistema automático de pré-agendamento de atendimento dos cidadãos que pretendam entrar, permanecer, sair ou que estejam em situação que implique afastamento do território nacional	Gratuito			
SEF	Marcação online - Marcação de renovação da autorização de residência	Gratuito			
SEF	Marcação online - Outros Serviços por Agendamento que estão a ser desenvolvidos pelo SEF	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Despesas de saúde reembolsos	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Consulta médica no hospital	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Dádiva de Sangue	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Cartão Nacional de Dador de Sangue	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Direitos e Deveres do utente	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Pesquisa Prestadores (Farmácias, Hospitais, entidades SNS,...)	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Registo Informação clínica de utente para partilha com SNS	Gratuito			

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
SPMS	Portal do Utente - Lista de espera para cirurgia - eSIGIC	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Transferência de Centro de saúde	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Inscrição no centro de saúde	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Cartão de utente do serviço nacional de saúde	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Cartão de utente do serviço nacional de saúde para cidadão estrangeiro	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Saúde Oral	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Cheques dentista - pesquisa de médicos aderentes	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Reclamação / elogio ou sugestão	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Marcação de Consulta	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Listar Consultas	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Cancelar Consultas	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Medicação crónica - prescrição	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Medicação crónica - consulta de estado da prescrição	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Medicação crónica - listar autorizações	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras – Pedido	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras – Reclamação	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras – Histórico	Gratuito			
SPMS	Portal do Utente - Isenção de taxas moderadoras - alteração/cancelamento	Gratuito			
SPMS	Dados Pessoais - contactos emergência	Gratuito			
SPMS	Dados Pessoais – adicionar agregado familiar	Gratuito			

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
SPMS	Dados Pessoais – consultar histórico de acessos	Gratuito			
SPMS	Resumo Saúde- Episódios de Saúde (Contactos, locais e intervenções aplicados nos cuidados de saúde ao Utente)	Gratuito			
SPMS	Resumo Saúde- Meu Resumo (Verificar o historial clínico preenchido pelo profissional e pelo Utente)	Gratuito			
SPMS	Resumo de Saúde - Descarregar Testamento Vital e para consulta do médico	Gratuito			
SPMS	Resumo de Saúde - Ativar o Cartão Doenças Raras e permitir a visualização a profissionais	Gratuito			
SPMS	Resumo de Saúde - Guardar Documentos (até 5MB)	Gratuito			
SPMS	SIGA e RSP – SIGA Consultas (Marcações, Livre Acesso e circulação)	Gratuito			
SPMS	SIGA e RSP – SIGA Cirurgias (consulta da lista de inscritos para cirurgias)	Gratuito			
SPMS	SIGA e RSP – Receita sem papel (Consultar a Guia de tratamento)	Gratuito			
SPMS	SIGA e RSP – Receita sem papel (Renovar a prescrição de medicação crónica)	Gratuito			
SPMS	Benefícios SNS - Informação sobre a relação do cidadão e a utilização do SNS	Gratuito			
SPMS	Benefícios SNS - Resumo mensal dos cuidados de saúde que o SNS presta ao cidadão	Gratuito			
SPMS	Plano de Cuidados – Cálculo	Gratuito			
SPMS	Plano de Cuidados - Boletim Vacinas	Gratuito			
SPMS	Planos de cuidados – Questionário de saúde	Gratuito			

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
SPMS	Planos de cuidados – Calculadora de risco		Gratuito		
SPMS	Planos de cuidados – Boletim infantil e juvenil		Gratuito		
SPMS	Planos de cuidados – Boletim de vacinas		Gratuito		
SPMS	Siga e RSP – Calendário		Gratuito		
SPMS	Serviços – Comprovativo de presença		Gratuito		
SPMS	Serviços – Mobilidade de doentes		Gratuito		
SPMS	Serviços – Contacto com a unidade de saúde		Gratuito		
SPMS	Serviços – informação de Links úteis		Gratuito		

Legenda das Siglas dos Organismos:

ACT – Autoridade para as condições do trabalho

AT – Autoridade Tributária

ADSE Direta/ADSE Geral – Instituto Público de Gestão Participada

AMA – Agência para a Modernização Administrativa

CGA – Caixa Geral de Aposentações

DGC – Direção-Geral do Consumidor

DGAE – Direção-Geral das Atividades Económicas

DGAJ – Direção-Geral da Administração da Justiça

DGES – Direção-Geral de Ensino Superior

DGLAB – Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

IHRU – Instituto da Habitação e Reabilitação Urbana

IGAC – Inspeção – Geral das Atividades Culturais

ISS – Instituto da Segurança Social

IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes

IEFP – Instituto de emprego e Formação Profissional

SEF – Serviço de Estrangeiro e Fronteiras

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Anexo III

Requisitos de instalação

Instalações e modo de funcionamento

No que respeita à sua dimensão, os Espaços Cidadão serão construídos através de módulos com cerca de 16m² que, por defeito, terão dois postos de atendimento, podendo, por isso, ser adaptados à realidade específica de cada local e à consequente vontade de cada entidade parceira;

A solução apresentada para estes módulos foi desenvolvida a partir de duas premissas principais:

- a) A facilidade de instalação e a capacidade de se poder adequar a diferentes condições e necessidades;
- b) A construção de um espaço com uma imagem coerente e facilmente identificável.

Cada módulo assenta numa torre, colocada no centro do módulo, a partir da qual se tornam acessíveis todas as infraestruturas e alguns equipamentos necessários ao funcionamento do Espaço do Cidadão (rede, energia, comunicações, impressora, arquivo/arrumos, etc.).

É também esta torre que permite a definição de uma imagem coerente e facilmente identificável, estando prevista a aplicação de dois logótipos a cores em acrílico fresado, em duas faces contíguas da torre, da marca Espaço Cidadão. Cada módulo, por último, é ainda composto por mesas e por cadeiras necessárias ao atendimento (que podem variar em número, com um mínimo de 2 mesas e um máximo de 4 por estrutura), para além do equipamento informático de que adiante se falará.

Requisitos para instalação

Fachada:

Na fachada, junto da entrada, deverá ficar reservado, em princípio, um espaço a altura do piso com uma largura mínima de 80cm para aplicação de sinalética e informação exterior, ou, em alternativa, a afixação de sinalética de fachada suspensa. Caberá à **Junta de Freguesia** a responsabilidade de produção e afixação da mesma, seguindo as indicações fornecidas pela AMA

Áreas:

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

Iluminação:

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

Energia:

Deve ser garantida uma infraestrutura para a passagem de cabo de 3G10mm², protegido a montante no quadro elétrico por disjuntor tetrapolar com calibre de 40A, idealmente protegido também com diferencial de 300mA de sensibilidade. Uma vez que desconhecemos as infraestruturas existentes, devendo o cabo terminar em caixa de derivação, protegido por ligadores, antes da montagem dos módulos.

Quando ocorrer a montagem do módulo, deve ser assegurada a ligação deste cabo ao quadro elétrico do módulo.

Comunicações (Voz, Dados e Internet)

A AMA, define os requisitos a cumprir no que respeita a comunicações de voz, dados e Internet.

Deve ser garantida uma infraestrutura para a passagem de dois cabos UTP (4 pares) categoria 6, entre o RGE do operador e o espaço do módulo a instalar.

Serviços de manutenção a instalações:

A manutenção dos espaços é assegurada pela Junta de Freguesia

Serviços de limpeza:

Os serviços de limpeza são assegurados pela Junta de Freguesia.

Requisitos adicionais:

- O espaço deverá cumprir os requisitos de acesso a pessoas com mobilidade condicionada previstos na legislação em vigor;
- O espaço deverá estar provido de instalações sanitárias;
- O espaço deverá estar provido de equipamentos de ar condicionado;
- O espaço deverá, de preferência, estar pintado à cor branca.

Recursos humanos – Mediadores de atendimento digital:

As funções do mediador de atendimento digital podem-se dividir em duas categorias: de funcionamento e de suporte. A categoria de funcionamento diz respeito à área de atendimento e a categoria de suporte diz respeito às áreas de execução e organização.

Por outro lado, as competências do mediador de atendimento digital estão organizadas em competências técnicas (organização/projeto/serviços, atendimento, recursos informáticos) e

competências comportamentais (personalidade, empatia, comunicação, perspicácia, autodisciplina, autodesenvolvimento, etc.).

- Funções de atendimento
 - Efetuar atendimento sobre os serviços públicos e privados de acordo com as entidades disponíveis no respectivo balcão;
 - Apoiar o cidadão na utilização dos serviços eletrônicos da administração pública com acesso ou não ao cartão do cidadão;
 - Informar o cidadão dos requisitos necessários para realização dos serviços disponíveis no balcão;
 - Prestar esclarecimentos e todo o apoio necessário à boa compreensão e conhecimento dos serviços prestados.
- Funções de execução
 - Consultar, com a regularidade necessária, os sites das entidades disponíveis no balcão, por forma a atualizar-se sobre as informações relacionadas com os serviços prestados;
 - Comunicar à **AMA**, toda e qualquer informação relacionada direta ou indiretamente com a prestação dos serviços disponíveis no balcão por forma a garantir a uniformização dos serviços prestados na rede de balcões espaços do cidadão;
 - Partilhar medidas de boas práticas no que respeita à gestão do economato e racionalização de custos logísticos;
 - Participar nas ações de formação para as quais é convocado, por forma a garantir a atualização das informações a prestar ao cidadão.
- Funções de organização
 - Garantir que o posto/balcão se encontra operacional para a prestação dos diferentes serviços disponíveis no balcão, nomeadamente a disponibilização dos recursos de economato e operacionalização do *hardware* disponibilizado.
 - Garantir a pontualidade de abertura do balcão.

A
P

Anexo IV

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I. P.

1. Correio eletrónico institucional: secretariado@ama.pt
2. Responsável pela execução do protocolo: Equipa Espaço Cidadão
3. Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: equipa.espacocidadao@ama.pt
4. Contacto telefónico: 217 231 200
5. Endereço: Agência para a Modernização Administrativa, I. P., Rua de Santa Marta, 55, 1150-294 Lisboa

Junta de Freguesia do Lumiar

1. Correio eletrónico institucional: espaco.cidadao@jf-lumiar.pt
2. Responsável pela execução do protocolo: Henrique Sá Melo
3. Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: henrique.melo@jf-lumiar.pt
4. Contacto telefónico: 961478841
5. Endereço: Alameda das Linhas de Torres 156, 1750-149 Lisboa