

*[Handwritten signature and initials]*

## 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, 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:

*[Handwritten signature]*

- (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 providos 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 providos 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



*Handwritten signature and initials*

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 <sup>2</sup> | A definir pessoas                            | Espaço do Cidadão de Carregal do Sal                                     | N/A                                                                     |
| Autoridade Tributária e Aduaneira        | 125 m <sup>2</sup>       | 6 pessoas                                    | Serviço de Finanças de Carregal do Sal                                   | 375,00 €                                                                |
| Instituto dos Registos e Notariado, I.P. | 210 m <sup>2</sup>       | 6 pessoas                                    | Conservatória dos Registos Civil, Predial e Comercial de Carregal do Sal | 630,00 €                                                                |
| Instituto da Segurança Social, I.P.      | 50 m <sup>2</sup>        | 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

SUORTE AO UTILIZADOR E RESPATIVOS 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 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 remota<sup>1</sup> para análise e resolução de incidentes e/ou pedidos de serviço, dispondo para tal da total colaboração do utilizador afetado;
2. Atualizações remotas<sup>1</sup> 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](mailto: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.

<sup>1</sup> 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                         |                                                            |                                 |                                                                                                                    |                                 | 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 <sup>2</sup>  |
|                   | MÉDIA      | 8 HORAS <sup>2</sup>  |
|                   | BAIXA      | 24HORAS <sup>2</sup>  |
| PEDIDO DE SERVIÇO | ELEVADA    | 24 HORAS <sup>2</sup> |
|                   | MÉDIA      | 48 HORAS <sup>2</sup> |
|                   | BAIXA      | 72HORAS <sup>2</sup>  |

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

<sup>2</sup> 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

pp.  
at

**Agência para a Modernização Administrativa, I.P.**

Correio eletrónico institucional: [secretariado@ama.pt](mailto:secretariado@ama.pt)

Responsável pela execução do protocolo: Daniel Martins

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: [daniel.martins@ama.pt](mailto: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 Sal**

Correio eletrónico institucional: [geral@cm-carregal.pt](mailto:geral@cm-carregal.pt)

Responsável pela execução do protocolo: Rogério Mota Abrantes

Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: [presidente@cm-carregal.pt](mailto:presidente@cm-carregal.pt)

Contacto telefónico: 232960400

Endereço: Praça do Município - Apartado 90

**Autoridade Tributária e Aduaneira**

Correio eletrónico institucional: [dsie@at.gov.pt](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:filomena.m.goncalo@seg-social.pt)

Contacto telefónico: 300 511 027

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

27.

2