

PROPOSTA DE RESOLUÇÃO

IDENTIFICAÇÃO DA PROPOSTA

ID da proposta	Processo	Atividade / Procedimento
PR/2025/14113	18908/2025	Proposta à Câmara Municipal
Unidade Administrativa		
DACOA - DEPARTAMENTO		
Propósito		
Órgãos Colegiais \ Deliberação Câmara Municipal		
Órgão/Cargo que resolve		
Câmara Municipal de Braga		

PROPOSTA DE RESOLUÇÃO

Considerando que:

- O Município de Braga tem apostado na qualidade do serviço prestado ao cidadão, facilitando o seu relacionamento com a autarquia, nomeadamente complementando com serviços de proximidade, visando igualmente promover e implementar políticas de proximidade ao munícipe, garantindo uma relação individualizada e qualificada, como catalisador da melhoria contínua da prestação dos serviços municipais;
- O Espaço Cidadão do Balcão Único é já por si um ponto de atendimento que reúne serviços de diferentes entidades num único balcão com o objetivo de servir melhor o cidadão, de forma mais rápida e próxima, promovendo a literacia digital por via do apoio assistido na prestação dos serviços públicos digitais;
- O Balcão Único agrega desde 2014 todos os serviços municipais, num único ponto de contato, facilitando o relacionamento do cidadão com os serviços municipais;
- Nos dias de hoje, torna-se imprescindível diversificar os meios de acesso aos serviços públicos pelos cidadãos, quer sejam municipais ou centrais, tornando-os mais acessíveis para as populações isoladas, carenciadas, privadas da liberdade, doentes ou residentes em localidades mais afastadas dos centros urbanos, nomeadamente:
 - Na faixa etária idosa, quer por motivos de saúde, motivos económicos, más relações familiares ou por motivos de distanciamento dos centros urbanos, há a dificuldade de essas pessoas terem acesso aos serviços públicos e a toda a uma carteira de serviços;



- Na faixa etária adulta, por vezes as pessoas estão privadas da sua liberdade (reclusos a cumprir pena), situação que impede o cidadão de ter um acesso imediato aos serviços públicos;
- Na faixa dos adolescentes/adultos, encontramos também população a necessitar de apoio e acesso a um serviço público que vá ao encontro das suas necessidades. Temos por exemplo, pessoas com deficiência que se encontram isoladas em casa, em centros de apoio ou até em lares específicos para acompanhamento das suas necessidades e onde o serviço público não chega.

PROPOSTA: Submete-se à consideração do Executivo Municipal, a proposta de Protocolo a celebrar entre o Município de Braga e a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA), para o funcionamento de um Espaço Cidadão Solidário, como extensão do Espaço Cidadão e Balcão Único do Município de Braga, ao abrigo do n.º 1, alínea r) do art.º 33.º, todos da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na sua redação atual.

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE



Proposta para reunião de Câmara

Espaço Cidadão Solidário "Já passo aí"

Contextualização do projeto:

Efetivamente, nos dias de hoje, torna-se imprescindível diversificar os meios de acesso aos serviços públicos pelos cidadãos, tornando-os mais acessíveis para as populações isoladas, carenciadas, privadas da liberdade, doentes ou residentes em localidades mais afastadas dos centros urbanos.

O Espaço Cidadão Solidário, consubstancia-se num espaço de atendimento digital mediado, no qual serão prestados serviços que compõem o catálogo de serviços dos Espaços Cidadão, cujo funcionamento será efetuado com recursos a um kit portátil. A este atendimento pretendemos ainda acrescentar os serviços municipais, principalmente os apoios municipais (exemplo: BragaSol, Braga a Sorrir, Programa Braga + Saúde, Cartão Sénior, Serviço de teleassistência domiciliária - Inscrição, natalidade e adoção, Academia Sénior de Braga, Aconselhamento Psicológico (PMAP), Capacitação para Cuidadores Informais (PCCI), entre muitos outros) que, podemos oferecer através deste novo serviço.

Este projeto surge, porque se verifica cada vez mais o isolamento social em determinadas situações:

- ✓ **Na faixa etária idosa**, por vezes em idade já avançada, quer por motivos de saúde, motivos económicos, más relações familiares ou por motivos de distanciamento dos centros urbanos, há dificuldade de essas pessoas terem acesso aos serviços públicos e a toda a carteira de serviços que este apresenta em prol da sociedade;
- ✓ **Na faixa etária adulta**, onde por vezes as pessoas estão privadas da sua liberdade (reclusos a cumprir pena), situação que impede o cidadão de ter um acesso imediato aos serviços públicos;
- ✓ Na **faixa dos adolescentes/adultos**, podemos também encontrar população a necessitar de apoio e acesso a um serviço público que vá ao encontro das suas necessidades.

Temos por exemplo pessoas com deficiência, que se encontram isoladas em casa, em centros de apoio ou até lares específicos para acompanhamento das suas necessidades e onde a serviço público não responde de forma eficaz.



Em que consiste?

Na sequência da implementação do novo serviço no Balcão Único (Espaço de Cidadão), onde efetivamente se redefine o objetivo “Balcão Único – Tudo aqui!”, sugere-se a criação de um complemento ao serviço do Espaço Cidadão, que consiste em levar este serviço à população do nosso concelho que se encontra impossibilitada de recorrer aos nossos serviços fisicamente, nomeadamente:

- ✓ Doentes acamados ou de mobilidade reduzida (temporariamente ou de forma permanente);
- ✓ Lares de idosos;
- ✓ Centros de dia;
- ✓ Hospitais;
- ✓ Estabelecimento prisional;
- ✓ Freguesias do Concelho (em articulação com os Presidentes de Junta).

Através do Espaço Cidadão Solidário – Já passo aí! Pode a população:

- ✓ Ativar a chave móvel digital (CMD);
- ✓ Alterar a morada do Cartão de Cidadão;
- ✓ Renovar o Cartão de Cidadão;
- ✓ Revalidar a Carta de Condução (incapacidade temporária);
- ✓ Pedir o Certificado de Registo Criminal;
- ✓ Apresentar despesas da ADSE (Ex: pedido de reembolso);
- ✓ Agendamento de consultas médicas ou outras (SNS, assuntos diversos);
- ✓ Validação de faturas, solicitar certidões diversas, etc. (Autoridade Tributária Aduaneira);
- ✓ Cartão Europeu de Seguro de Doença;
- ✓ Pedidos/apoios no âmbito do município;
- ✓ Apoios Municipais diversos (BragaSol, Braga a Sorrir, Programa Braga + Saúde, Cartão Sénior, Serviço de teleassistência domiciliária - Inscrição, natalidade e adoção, Academia Sénior de Braga, Aconselhamento Psicológico (PMAP), Capacitação para Cuidadores Informais (PCCI), entre muitos outros).

Como se processa?



Através da nossa plataforma online (braga.balcaoeletronico.pt) mais concretamente no link de [agendamento](#), o cidadão/entidade terá acesso à disponibilidade do município em realizar essas visitas.

Em alternativa temos igualmente o nosso Contact Center (253 61 60 60), onde os atendedores fazem a consulta à agenda e diligenciam a marcação, em articulação com o cidadão ou entidade.

Ao escolher a opção “Espaço Cidadão Solidário - Já passo aí”, automaticamente abrir-se-ia uma janela de registo obrigatório onde o cidadão/entidade dá conhecimento do serviço a solicitar, nomeadamente da sua necessidade.

Mediante o pedido de agendamento, internamente, o(s) técnico(s) responsáveis fazem um contato posterior para o respetivo agendamento, com indicação da hora, dentro dos dias já previamente selecionados.

Dada a panóplia de situações de agendamentos, quer em estabelecimentos, quer em casas particulares, consoante a realidade do cidadão, diferenciaríamos a agenda para as instituições, dado que será necessário apenas um técnico de atendimento se deslocar à mesma, ao contrário da visita domiciliária que obrigaria à deslocação de dois técnicos de atendimento, por salvaguarda da segurança dos técnicos e/ou das pessoas.

Quem pode solicitar este serviço?

- ✓ Pessoas com comprovada impossibilidade de deslocação (atestado multiusos ou atestado médico que atesta impossibilidade temporária de deslocação);
- ✓ Pessoas acamadas (atestado ou relatório médico);
- ✓ Pessoas impossibilitadas de se deslocar do local onde se encontram (protocolo de colaboração entre entidades e/ou autorização do estabelecimento prisional);
- ✓ Pessoas em situação de dependência, física e/ou psíquica, temporária ou permanente, e destina-se a todos os que, independentemente da idade, não disponham de apoio familiar para este efeito.

Vantagens para o Cidadão:

- ✓ Cidadão valorizado: o cidadão sente-se valorizado ao receber um atendimento que responde às suas necessidades;
- ✓ Resolução mais rápida e eficiente: atendimento célere e focado no problema específico do cidadão;
- ✓ Maior inclusão digital: algumas pessoas têm dificuldades em lidar com serviços online, e este apoio presencial ajuda a resolver esse problema.



- ✓ Serviço gratuito (deslocação).

Vantagens para o Município:

- ✓ Acessível a mais cidadãos: leva os serviços a locais onde não há unidades físicas, a pessoas com dificuldade de deslocação, atingindo um público maior;
- ✓ Compromisso social: assume um papel ativo na construção de uma sociedade mais justa e sustentável;
- ✓ Maior proximidade: cria um vínculo de proximidade e compromisso com a comunidade, ao oferecer um atendimento mais personalizado;
- ✓ Aproveitamento de recursos: permite otimizar o uso de recursos existentes no Espaço Cidadão, deslocando a unidade apenas para locais onde são solicitados;
- ✓ Atendimento personalizado: atendimento eficiente e prático, evitando filas, burocracia excessiva e, promovendo o contato social.

Situações a ter em conta pelo Município:

- ✓ Recursos humanos - requer sempre realocação de recursos humanos e formação específica para a realização deste serviço (já existem colaboradores afetos ao Espaço Cidadão e Balcão Único, mas poderá vir a ser necessário um reforço, dependendo da procura do serviço);
- ✓ Equipamento informático: requer a compra de equipamento adaptado ao serviço apresentado (portátil com leitor de cartão de cidadão incorporado e com as características definidas pela AMA, bem como a respetiva impressora portátil e dispositivo móvel de acesso à internet);
- ✓ Software específico da AMA: possíveis falhas no acesso à internet podem gerar frustração e insatisfação, tanto no cidadão como também no colaborador;
- ✓ Atendimento: como o atendimento é mais detalhado e adaptado às necessidades individuais, pode levar mais tempo na sua execução, do que um serviço genérico em sede de Espaço Cidadão e/ou Balcão Único. Por outro lado, pode originar falta de segurança para quem realiza o serviço, ou seja, o colaborador que se desloca a uma casa particular, desconhece o que pode encontrar, o que pode causar algum desconforto e insegurança.

Qual a finalidade deste projeto?

- ✓ Melhorar a qualidade de vida das pessoas e das suas famílias;
- ✓ Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado;



- ✓ Manter os cidadãos no seu meio habitual de vida;
- ✓ Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- ✓ Prestar os serviços adequados às necessidades dos cidadãos;
- ✓ Facilitar o acesso a serviços públicos a toda a comunidade.

Conclusão

Em conclusão, o projeto “Espaço Cidadão Solidário - Já passo aí!” torna-se numa iniciativa que dá resposta à necessidade de proximidade para com os Bracarenses, promovendo assim acesso a todas as populações a um serviço público de excelência! Quando trabalhamos lado a lado com a comunidade, conseguimos adaptar nossas ações às realidades locais, respeitando as suas culturas, valores e modos de vida. Essa abordagem participativa também promove o sentimento de responsabilidade, fazendo com que a população se sinta parte ativa do progresso e crescimento.



PROTOCOLO | N.º /-AMA

PROTOCOLO DE INSTALAÇÃO E FUNCIONAMENTO DE ESPAÇOS CIDADÃO

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, 1150-294, em Lisboa, neste ato representada por Ana Sofia Rodrigues dos Reis Mota, na qualidade de Presidente do Conselho Diretivo, de ora em diante designada por “**AMA**”

E

MUNICÍPIO DE BRAGA, pessoa coletiva n.º 506901173, com sede na Praça do Município, 4704-514 Braga, neste ato representado por Ricardo Rio, na qualidade de Presidente da Câmara Municipal, de ora em diante referido como “**Município**”.

Ambas conjuntamente designadas por “**Partes**”.

CONSIDERANDO QUE:

- (A) Nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, foi estabelecida a Rede de Espaços Cidadão, a qual resulta de parcerias a realizar entre a Administração Pública Central e outras entidades (autarquias, entidades do terceiro setor e entidades que prestem serviços de interesse público), destinada a prestar assistência digital aos cidadãos que não possam ou não saibam utilizar os serviços públicos prestados digitalmente;
- (B) Os Espaços Cidadão prosseguem o objetivo de garantir aos cidadãos e empresas um acesso digital assistido e especializado aos serviços públicos prestados através da internet, através de mediadores de atendimento digital, com vista à promoção da literacia digital da população, capacitando o cidadão a interagir digitalmente com a Administração Pública;

PROTOCOLO | N.º /-AMA

- (C) A medida #19 do programa Simplex+2017, estabelece a criação do Espaço Cidadão Solidário, consubstanciado num espaço de atendimento digital mediado em centros de dia, estruturas residenciais para pessoas idosas, lares residências e misericórdias, no qual serão prestados serviços que compõem o catálogo de serviços dos Espaços Cidadão, especialmente adaptados às necessidades da população sénior, cujo funcionamento será efetuado com recursos a um *kit* portátil;
- (D) No âmbito deste projeto, cabe à **AMA**, enquanto entidade promotora, coordenadora e reguladora, estabelecer acordos com os demais órgãos e serviços da Administração Pública, de modo a promover a prestação dos respetivos serviços nos Espaços Cidadão;
- (E) É o **Município**, quem mais e melhor conhece o seu território, a sua população, e as necessidades destas no acesso aos serviços públicos;
- (F) A **AMA** e o **Município** têm interesse em colaborar no lançamento de projetos que, tirando proveito das potencialidades das tecnologias de informação e comunicação, contribuam para a modernização da Administração Pública, em particular na vertente de relacionamento com o cidadão e de soluções de mobilidade que o permitam;
- (G) 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.
- (H) 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;
- (I) Face ao supra exposto, as Partes acordaram celebrar o presente Protocolo, o qual terá por objeto o projeto de atendimento digital mediado, com recurso a um *kit* portátil, para prestação dos serviços que compõem o catálogo do Espaço Cidadão, designado “**Espaço Cidadão Solidário**”.

PROTOCOLO | N.º /-AMA

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 os termos e condições de colaboração entre as partes para a implementação do Espaço Cidadão Solidário e o seu respetivo funcionamento, nos termos do Anexo I.

Cláusula 2.ª
(Serviços a prestar)

1. Os serviços prestados no Espaços Cidadão Solidário 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 o **Município** dela informada.

Cláusula 3.ª
(Obrigações da AMA)

A **AMA** obriga-se a:

- a) Definir os procedimentos de atendimento e gestão das reclamações no Espaço Cidadão Solidário;
- b) Definir as especificações do equipamento informático necessário ao funcionamento adequado do Espaço Cidadão Solidário, nomeadamente computador e impressora portátil assim como o *software* adequado para o seu funcionamento;
- c) Definir, em articulação com as entidades fornecedoras dos serviços, a lista dos serviços a disponibilizar no Espaço Cidadão Solidário;

PROTOCOLO | N.º /-AMA

- d) Dar formação - inicial e contínua - aos mediadores de atendimento digital assistido;
- 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 *help desk* (técnico) adequados.

Cláusula 4.ª

(Obrigações do Município)

O Município obriga-se a:

- a) Disponibilizar o veículo adequado para a deslocação do mediador de atendimento digital assistido no “Espaço Cidadão Solidário”, adaptando-o para o efeito, se tal for necessário, cumprindo todos os requisitos exigidos, pelo IMT, para a sua circulação;
- b) Disponibilizar um pacote de comunicações de dados móveis e respetivo equipamento;
- c) Fornecer os equipamentos necessários ao funcionamento adequado do Espaço Cidadão Solidário, incluindo equipamentos informáticos, de acordo com as especificações indicadas pela AMA;
- d) Disponibilizar recursos humanos adequados para desempenhar as funções de mediador de atendimento digital, após receção de formação e credenciação adequada;
- e) Garantir uma linha de atendimento telefónico para o serviço de agendamento dos serviços a prestar pelo Espaço Cidadão Solidário;
- f) Divulgar a existência do Espaço Cidadão Solidário na área da sua jurisdição, nos termos da Cláusula 14.ª;
- g) Obter o consentimento expresso e informado dos cidadãos que utilizem os serviços de atendimento digital assistido, que careçam de autenticação, de acordo com os procedimentos definidos pela AMA;

PROTOCOLO | N.º /-AMA

- h) Manter atualizada a lista dos serviços públicos prestados no Espaço Cidadão Solidário, bem como o respetivo horário de funcionamento;
- i) Gerir em articulação e de acordo com os procedimentos definidos pela AMA, o Espaço Cidadão Solidário, e assumir os encargos daí decorrentes, nomeadamente em relação à manutenção dos equipamentos, disponibilização de consumíveis e material de economato, segurança e limpeza do veículo, bem como as comunicações de dados e de voz para o Espaço Cidadão Solidário.
- j) Garantir o apoio de *help desk* em estreita colaboração com o *service desk* da **AMA**;
- k) Proceder à cobrança dos montantes previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 12.ª;

Cláusula 5.ª**(Prerrogativas da AMA)**

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

- a) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento no Espaço Cidadão Solidário gerido pelo **Município**;
- b) Aprovar e divulgar os procedimentos de atendimento a realizar no Espaço Cidadão Solidário;
- c) Participar nos montantes cobrados no Espaço Cidadão Solidário, nos termos previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 12.ª.

PROTOCOLO | N.º /-AMA

Cláusula 6.ª

(Prerrogativas do Município)

O **Município** goza das seguintes prerrogativas:

- a) 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**;
- b) Definir o horário do Espaço Cidadão Solidário bem como gerir o agendamento de atendimento, nos termos do n.º 8 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação atual.
- c) Participar nos montantes cobrados no Espaço Cidadão Solidário, nos termos previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 12.ª;

Cláusula 7.ª

(Mediadores de atendimento digital)

Os mediadores de atendimento digital que exercem funções no Espaço Cidadão Solidário são indicados e selecionados pelo **Município**, assegurando que os mesmos assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade.

Cláusula 8.ª

(Formação)

1. A formação inicial dos mediadores de atendimento digital destinada ao funcionamento do Espaço Cidadão Solidário é prestada pela **AMA**.
2. A **AMA** assegura ainda a formação contínua dos mediadores de atendimento digital.

PROTOCOLO | N.º /-AMA

3. O **Município** 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 9.ª**(Manutenção)**

Compete ao **Município** suportar todos os encargos decorrentes com a segurança, limpeza e manutenção dos equipamentos e viatura afetos ao Espaço Cidadão Solidário, nos termos da alínea c) da Cláusula 4.ª.

Cláusula 10.ª**(Garantia de qualidade)**

A **AMA** garante a promoção e a aferição regular da qualidade do atendimento no Espaço Cidadão Solidário.

Cláusula 11.ª**(Das receitas pelo atendimento digital assistido)**

1. O **Município** 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 prevista no anexo II.
3. Sempre que haja lugar à transferência de valores das entidades responsáveis pelos serviços no catálogo para a entidade gestora do Espaço Cidadão Solidário será utilizado o IBAN: PT50 0007 0602 0048 6660 0067 6.

PROTOCOLO | N.º /-AMA

Cláusula 12.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 e demais comunicações entre as partes são efetuadas por mensagem de correio eletrónico com recibo de leitura para os endereços institucionais de correio eletrónico previstos no Anexo referido no número anterior.
3. Qualquer alteração das informações relativas ao domicílio ou à sede contratual indicadas no contrato, deve ser, previamente, comunicada à outra parte.

Cláusula 13.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 14.ª

(Tratamento de Dados Pessoais)

1. O objeto e a duração do tratamento, a natureza e finalidade do tratamento, o tipo de dados pessoais e as categorias dos titulares dos dados, constam dos procedimentos de atendimento definidos pela **AMA**, sendo os necessários para a prestação dos serviços constantes do Anexo II ao presente Protocolo.
2. No âmbito do tratamento de dados pessoais, o **Município** obriga-se a:

PROTOCOLO | N.º /-AMA

- a) Executar as medidas técnicas e organizativas adequadas para o cumprimento das normas sobre proteção de dados pessoais e assegurar a defesa dos direitos do titular dos dados, nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, (RGPD) e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto;
- b) Não proceder às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo direito da União Europeia ou do Estado Português, informando nesse caso a **AMA** desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;
- c) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais, nomeadamente os mediadores de atendimento digital, assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
- d) Adotar medidas para garantir a segurança do tratamento, nos termos do artigo 32.º do RGPD, consoante o que for considerado necessário, adequado e viável às categorias de dados sujeitos a tratamento;
- e) Prestar assistência à **AMA**, tendo em conta a natureza do tratamento e na medida do possível, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que se cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos seus direitos previstos no RGPD e na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto;
- f) Prestar assistência à **AMA**, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º do RGPD, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação que tenha disponível;
- g) Consoante a escolha da **AMA** apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluídos os serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União ou do Estado Português;

PROTOCOLO | N.º /-AMA

- h) Disponibilizar à **AMA** todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das suas obrigações no âmbito do tratamento de dados pessoais e facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela **AMA**, ou por outro auditor por esta mandatado;
- i) Informar imediatamente a **AMA** se, no seu entender, alguma instrução violar o RGPD, a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, ou outras disposições do direito da União ou do Estado Português em matéria de proteção de dados.

Cláusula 15.ª

(Alterações e acordos complementares ao Protocolo)

1. O anexo IV pode ser alterado 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;
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 16.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

PROTOCOLO | N.º /-AMA

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.

Cláusula 17.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 18.ª
(Anexos e outras partes integrantes do acordo)

Fazem parte integrante do presente Protocolo os seguintes anexos:

Anexo I – Número de Espaços Cidadão Solidário, bem como o respetivo horário;

Anexo II – Lista dos serviços a realizar no Espaço Cidadão Solidário e montantes devidos pela sua realização;

Anexo III – Requisitos de funcionamento;

Anexo IV – Contactos institucionais.

Cláusula 19.ª
(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor na data da sua celebração.

PROTOCOLO | N.º /-AMA

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 presente Protocolo ou ao de qualquer uma das suas renovações.

Celebrado em Lisboa,

Pela AMA

Pelo Município

PROTOCOLO | N.º /-AMA

Anexo I

Espaço Cidadão Solidário e horário de funcionamento

Local / Freguesia	Quantidade	Morada	Horário
Município de Braga	1 EC Solidário	Praça Conde de Agrolongo , 4704-312 Braga	Com marcação prévia

PROTOCOLO | N.º /-AMA

Anexo II

Lista dos serviços a realizar no Espaço Cidadão e montantes devidos pela sua realização

ENTIDADE	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	Pedido de Marcação para Esclarecimentos			Gratuito	
ACT	Simulador - Cálculo do valor a receber no final do contrato de trabalho			Gratuito	
ACT	Formulários e minutas			Gratuito	
Administração Local – Município/Junta de Freguesia	Ocupação do espaço público – Instalação de equipamento			Gratuito	
ASAE	Comunicar que se vão realizar saldos			Gratuito	
ASAE	Realização de saldos – Comunicação de alteração			Gratuito	
ASAE	Comunicar que se vai realizar uma liquidação			Gratuito	
ASAE	Realização de liquidações – Comunicação de alteração			Gratuito	
ASAE	Venda especial esporádica - Comunicação			Gratuito	
AT	Certidão de Dívida e Não Dívida - Obter			Gratuito	
AT	E-Fatura - Consulta, recolha, validação, associação de receitas médicas			Gratuito	
AT	Emissão do recibo eletrónico de quitação de rendas			Gratuito	
AT	Comunicação anual de rendas recebidas -Modelo 44			Gratuito	

PROTOCOLO | N.º /-AMA

ENTIDADE	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
AT	Documentos para pagamento do imposto único de circulação (IUC), do imposto municipal sobre imóveis (IMI), de dívidas fiscais, de coimas, obter certidão de liquidação de IRS, comprovativo de entrega de declarações IRS, cadernetas Prediais	Gratuito			
AT	Validação do agregado familiar	Gratuito			
AT	IRS -Modelo 3 - Declaração de rendimentos (sujeito a formação por parte da respetiva entidade)	Gratuito			
ADENE	Prestação de esclarecimentos e apoio relativamente à informação constante no portal poupa energia	Gratuito			
ADENE	Apoio na simulação e análise de propostas de tarifários para eventual formalização de contrato com novo comercializador de energia	Gratuito			
ADENE	Apoio e formalização de envio de ficha pré-contratual para novo comercializador	Gratuito			
ADSE	ADSE Direta - Cuidados de saúde com limites no regime livre, Estado do processo, Entrega de documentos despesas online, Documento único de cobrança, O meu acesso a prestadores conveniados, Conta corrente do regime livre, Os meus descontos, declaração de direitos	Gratuito			
AMA	Chave Móvel Digital - Registo, alteração PIN, cancelamento, desbloqueio e Ativação de assinatura Digital	Gratuito			
AMA	ePortugal - Pedido de Alteração e/ou Confirmação de morada do CC	Gratuito			
AMA	ePortugal - Cartão de cidadão - Renovação online	taxas variadas		1,80 €	0,00€
AMA	ePortugal - Cartão de Cidadão - Consulta de processos, Cancelamento Online	Gratuito			
ANSR	Consultar os pontos da Carta de Condução	Gratuito			

PROTOCOLO | N.º /-AMA

ENTIDADE	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
ANSR	Consultar o histórico de contraordenações rodoviárias	Gratuito			
CGA	CGA Direta - Recuperação da chave de acesso/utilizador, Adesão de novo utilizador (para acesso a serviços autenticados), consulta/alteração dos dados do registo de utilizador, consulta da ficha de utente, Pagamentos, declaração de IRS, Envio de documentos à CGA, Requerimento de prestações por encargos familiares e prova de condição de recursos do agregado familiar	Gratuito			
CGA	Alteração de dados pessoais	Gratuito			
CGA	Reembolso de despesas	Gratuito			
CGA	Requerimentos	Gratuito			
CGA	Simulador da pensão de aposentação	Gratuito			
CGA	Subsídio de funeral e Subsídio por morte	Gratuito			
DGAE	Instalação/acesso à atividade de feirante e/ou vendedor ambulante, alteração e cessação da atividade	Gratuito			
DGAJ	Pedido de registo criminal negativo para cidadãos nacionais e pedido 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 - Concessão de medalha militar/medalhas comemorativas, Estatuto de igualdade de direitos e Prestação de serviço efetivo nas Forças Armadas	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
ISS	Cartão europeu de seguro de doença- pedido e renovação	Gratuito			
ISS	Pedido de formulários - Informação	Gratuito			
ISS	Atendimento por marcação	Gratuito			
ISS	Segurança Social Direta - consulta da declaração da situação contributiva, Pedido de Abono de família para crianças e jovens	Gratuito			

PROTOCOLO | N.º /-AMA

ENTIDADE	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
	(AFCJ), pré-natal e monoparental, Subsídio de Parentalidade - requerimento de subsídio parental, Subsídio de assistência a filho/ neto, emissão de declaração de situação do subsídio de desemprego, Prestação de doença, Pensão de velhice, consulta/atualização de dados de identificação (morada, telefone e endereço de mail)				
IMT	Carta de Condução – Revalidação, + 70 anos	15 €	13,50 €	1,50 €	0,00€
IMT	Carta de Condução - Revalidação; - 70 anos	30 €	27,00 €	3,00 €	0,00 €
IMT	Carta de Condução - 2ª Via (duplicado) – 70 anos	30 €	27,00 €	3,00 €	0,00 €
IMT	Carta de Condução - 2ª Via (duplicado) + 70 anos	15 €	13,50 €	1,50 €	0,00 €
IMT	Carta de Condução – Substituição	30 €	27,00 €	3,00 €	0,00 €
IEFP	Candidatos - registo / atualização como candidato (utente)	Gratuito			
IEFP	Serviços para Candidatos - Plano Pessoal de Emprego (PPE) online, Obtenção de Declarações, Consulta e resposta a pedidos de informação / esclarecimento, (Re)Inscrição para Emprego), Anexar documentos	Gratuito			
IEFP	Entidades - Registo e alteração de dados e oferta de emprego	Gratuito			
SPMS	Dados Pessoais -Contactos emergência, Adicionar agregado familiar	Gratuito			
SPMS	Resumo Saúde - Descarregar testamento vital e para consulta do médico	Gratuito			
SPMS	Planos de Cuidados - Boletim vacinas, questionário de saúde, calculadora de risco, boletim infantil e juvenil	Gratuito			
SPMS	SIGA e RSP - SIGA Consultas /SIGA Cirurgias / SIGA Calendário	Gratuito			
SPMS	Serviços - Comprovativo de presenças, mobilidade de doentes, isenção taxas moderadoras - pedido, alteração/cancelamento, pesquisa prestadores (Farmácias, Hospitais,	Gratuito			

PROTOCOLO | N.º /-AMA

ENTIDADE	SERVIÇO A REALIZAR	CUSTO DO SERVIÇO	RECEITA ORGANISMO	RECEITA ENTIDADE PARCEIRA	RECEITA AMA
	entidades SNS,...), Contacto com a unidade de saúde				
SPMS	Benefícios do SNS - Informação sobre a relação do cidadão e a utilização do SNS, resumo mensal dos cuidados de saúde que o SNS presta ao cidadão			Gratuito	
SPMS	Direitos e deveres do utente			Gratuito	
SPMS	Registo informação clínica de utente para partilha com SNS			Gratuito	
SPMS	Consultas - Marcação, lista e cancelamento			Gratuito	

Legenda das Siglas dos Organismos:

ACT – Autoridade para as condições do trabalho

Administração Local – Município/Freguesia

ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

AT – Autoridade Tributária

ADENE - Agência para a Energia

ADSE– Instituto Público de Gestão Participada

AMA– Agência para a Modernização Administrativa

ANSR - Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária

CGA – Caixa Geral de Aposentações

DGAE – Direção-Geral das Atividades Económicas

DGAJ – Direção-Geral da Administração da Justiça

ISS – Instituto da Segurança Social

IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes

PROTOCOLO | N.º /-AMA

IEFP – Instituto de emprego e Formação Profissional

SEF – Serviço de Estrangeiro e Fronteiras

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Anexo III

Requisitos de funcionamento

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 ao 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 respetivo balcão;
 - Registar no CRM todos atendimentos realizados, recorrendo ao perfil EC Solidário.
 - Apoiar o cidadão na utilização dos serviços eletrónicos 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, I. P.**, toda e qualquer informação relacionada direta ou indiretamente com a prestação dos serviços disponíveis no catálogo por forma

PROTOCOLO | N.º /-AMA

a garantir a uniformização dos serviços prestados na rede de balcões Espaços 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 se encontra operacional para a prestação dos diferentes serviços disponíveis no catálogo, nomeadamente a disponibilização dos recursos de economato e operacionalização do hardware disponibilizado.
 - Garantir a pontualidade das visitas agendadas.

PROTOCOLO | N.º /-AMA

Anexo IV

Contactos institucionais

Agência para a Modernização Administrativa, I. P.

1. Correio eletrónico institucional: protocolos@ama.pt
2. Responsável pela execução do protocolo: Equipa de Gestão de Rede
3. Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: eec@ama.pt
4. Correio eletrónico do DPO da AMA, I.P: dpo@ama.pt
5. Contacto telefónico: 217231200
6. Endereço: Rua de Santa Marta, n.º 55, 1150-294 Lisboa

Município de Braga

1. Correio eletrónico institucional: info@cm-braga.pt
2. Responsável pela execução do protocolo: Departamento de Apoio ao Cidadão e aos Órgãos Autárquicos
3. Correio eletrónico do responsável pela execução do protocolo: liliana.veiga@cm-braga.pt e mjose.cerqueira@cm-braga.pt
4. Correio eletrónico do DPO do Município de Rio Maior: dpo@cm-braga.pt
5. Contacto telefónico: 253 61 60 60
6. Endereço: Praça Conde Agrolongo, 4700-312 Braga