


16. ADENDA AO PROTOCOLO ESPAÇOS DO CIDADÃO:

Da Divisão de Apoio ao Cidadão, submetendo à consideração do Executivo proposta de adenda ao protocolo mencionado em epígrafe, que se anexa.

Propõe ainda que no novo Espaço Cidadão S. Vicente os funcionários a afetar sejam da total responsabilidade da junta de freguesia.

Assunto: Adenda ao protocolo Espaços Cidadão

A ~ do Espaço 1811-06


Considerando que:

- i) Foi assinado protocolo entre a Agência para a Modernização Administrativa (AMA) e, o Município de Braga em 2014 para a instalação de estruturas de prestação de serviços de atendimento digital assistido aos cidadãos e empresas no concelho de Braga (seis (6) Espaços Cidadão);
- ii) Os Espaços Cidadão apresentam indubitável interesse municipal pelos benefícios que podem trazer aos Municípios em termos de desburocratização e poupança de tempo útil, constituindo por isso, uma forma de potenciar o desenvolvimento do concelho;
- iii) Dado o sucesso destas estruturas, o Município tem recebido várias propostas para parceria com Juntas de Freguesias, no sentido de ser alargada a rede de Espaços Cidadão no concelho de Braga;
- iv) É interesse do Município apoiar a instalação de novo Espaço Cidadão.

Propõe-se:


- Instalação de novo Espaço do Cidadão em S. Vicente, com todos os serviços da Administração Central protocolados para os restantes Espaço Cidadão já em funcionamento – proposta de adenda em anexo;
- No novo Espaço Cidadão de S. Vicente, os funcionários a afetar são da total responsabilidade da Junta de Freguesia.

Braga e Paços do Município, 06 de novembro de 2018.

À consideração superior,


Liliana Veiga

Divisão de Apoio ao Cidadão (Balcão Único e Espaços Cidadão)

Aty
1811-06


ADENDA AO PROTOCOLO

Anexo I

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

Local/freguesia	Quantidade (1EC = 1 torre com 2 postos de atendimento)	Morada	Horário	FASE
Adaúfe	1 EC	Av. Imaculada Conceição, nº 135 4710-820 Adaúfe - Braga	3.ª e 5.ª feira, das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30	1ª Fase
Figueiredo	1 EC	Rua Pinheiro do Bicho, nº. 60 4705-719 Figueiredo - Braga	2.ª e 6.ª feira, das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30	1ª Fase
Sequeira	1 EC	Rua da Escola, nº 1 4705-629 Sequeira - Braga	De 3.ª a 6.ª feira, das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30	1ª Fase
Sobreposta	1 EC	Av. da Igreja, Nº59 4715-538 Sobreposta - Braga	2.ª e 3.ª feira, das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30	1ª Fase
Tadim	1 EC	Rua Dr. Guilherme Braga da Cruz, nº2 4705-671 Tadim - Braga	4.ª e 5.ª feira, das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30	1ª Fase
União das freguesias de	1 EC	Largo da Capela, nº 8 4700-259 Real - Braga	2.ª, 4.ª e 6.ª feira, das 9h00 às	1ª Fase

Real, Dume e Semelhe			12h30 e das 14h00 às 17h30	
S. Vicente	1 EC	Rua Fecisco, SN 4700-106 BRAGA	De 2.ª a 6.ª feira, das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30	2ª Fase

Feito em Lisboa, aos dias _____ de _____ de dois mil e dezoito, em dois exemplares.

Pela Agência para A Modernização
Administrativa, I.P.

Pela Câmara Municipal de Braga

PROTOCOLO

ENTRE:

1. **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 Paulo Manuel da Conceição Neves, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, de ora em diante designada por “AMA, I. P.”;

E

2. **MUNICÍPIO DE BRAGA**, com sede em Praça do Município, 4704-514, Braga, pessoa coletiva n.º 506.901.173, neste ato representado por Ricardo Bruno Antunes Machado Rio, Presidente da Câmara Municipal de Braga, de ora em diante referido como “Município de Braga”,

Ambas conjuntamente designadas por “Partes”.

CONSIDERANDO QUE:

- (A) Cabe à AMA, I. P., 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) Nos termos das Grandes Opções do Plano para 2014, constantes da Lei n.º 83-B/2013, de 31 de dezembro, o Governo assumiu como opções estruturantes a continuação do processo de digitalização dos serviços públicos a prestar ao cidadão, a migração dos



tempo útil, constituindo por isso, uma forma de potenciar o desenvolvimento do concelho;

- (I) Para além disso, uma das dimensões fundamentais do projeto dos **Espaços do 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;
- (J) Constitui competência municipal, nos termos da alínea r) do n.º 1 do artigo 33.º do Anexo I à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, a colaboração do município no apoio a projetos de interesse municipal em parceria com a administração central;
- (K) É o **Município de Braga** quem mais e melhor conhece o seu território e a sua população, e as necessidades destas últimas no acesso aos serviços públicos;
- (L) O presente Protocolo será sujeito a ratificação, em reunião da Câmara Municipal de Braga a realizar no dia 28 de julho de 2014;
- (M) A AMA, I. P., está articulada com os demais organismos do Estado cujos serviços são prestados através do atendimento digital assistido nos **Espaços do Cidadão**, designadamente com vista a garantir uma formação e um apoio de retaguarda adequado aos mediadores de atendimento digital;
- (N) Além do atendimento digital assistido, poderão ainda ser prestados nos **Espaços do Cidadão**, mediante adesão do **Município de Braga**, outros serviços prestados por outros organismos da Administração Pública local e nacional, nos termos em que tal vier a ser previsto em protocolos próprios, celebrados entre tais organismos e a AMA, I. P.;
- (O) A rede de **Espaços do Cidadão** se enquadra no Programa Aproximar, constituindo, nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, uma oferta de atendimento complementar aos serviços hoje existentes, não visando substituí-los;

Cláusula 3.ª
(Obrigações da AMA, I. P.)

A AMA, I. P., obriga-se a:

- a. Definir os procedimentos de atendimento e gestão das reclamações nos Espaços do Cidadão;
- b. Coordenar a instalação dos Espaços do Cidadão nos locais indicados para o efeito pelo Município de Braga, designadamente, definir, adquirir e instalar o mobiliário, o *hardware*, os demais equipamentos e o *software* adequados para a instalação e funcionamento dos Espaços do Cidadão, sem prejuízo dos casos em que o Município de Braga opte por utilizar meios próprios compatíveis, devendo nesse caso ser garantida a instalação do *software* adequado e a marca e imagem dos Espaços do Cidadão;
- c. Definir, em articulação com as entidades fornecedoras dos serviços, a lista dos serviços a disponibilizar no Espaço do 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 *help desk* (técnico) adequados.

Cláusula 4.ª
(Obrigações do Município de Braga)

O Município de Braga obriga-se a:

- a. Disponibilizar locais adequados para a instalação dos Espaços do Cidadão, adaptando-os para o efeito, se tal for necessário, e que cumpram os requisitos de instalação definidos no Anexo III, ao presente protocolo e que dele faz parte integrante



- a. Realizar inspeções, à distância ou *in situ*, da atividade realizada nos Espaços do Cidadão geridos pelo Município de Braga, devendo obter para o efeito a sua mais ampla colaboração;
- b. Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento nos Espaços do Cidadão geridos pelo Município de Braga;
- c. Aprovar e divulgar os procedimentos de atendimento a realizar nos Espaços do Cidadão;
- d. Participar nos montantes cobrados nos Espaços do Cidadão, nos termos previstos no Anexo II e respetivas atualizações, nos termos da Cláusula 14.ª

Cláusula 6.ª

(Prerrogativas do Município de Braga)

O Município de Braga goza das seguintes prerrogativas:

- a. Usar os Espaços do 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 do Cidadão no concelho de Braga, podendo para o efeito utilizar equipamento que já possua ou proceder às adaptações necessárias do equipamento fornecido pela AMA, I. P., garantida que esteja instalação do *software* adequado e a utilização da marca e imagem dos Espaços do Cidadão, e mediante aferição prévia da viabilidade técnica por parte desta;
- 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, I. P.;
- d. Cometer a gestão de um ou vários dos Espaços do Cidadão instalados no concelho de Braga às freguesias que o compõem, sem prejuízo da manutenção

2. A AMA, I. P., assegura ainda a formação contínua dos mediadores de atendimento digital.
3. O Município de Braga 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)

1. 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, I. P., sem prejuízo do disposto na alínea a) da Cláusula 6.ª
2. O Município de Braga detém o direito exclusivo do uso e da posse do equipamento referido no número anterior, não podendo conferi-lo a qualquer outra entidade sem o prévio consentimento expresso da AMA, I. P. sem prejuízo do disposto na alínea d) da Cláusula 6.ª e na Cláusula 13.ª

Cláusula 11.ª

(Manutenção)

1. Compete à AMA, I. P., assegurar a manutenção dos equipamentos por si fornecidos.
2. O fornecimento de consumíveis, informáticos ou outros, bem como de material de economato é assegurado pelo Município de Braga, nos termos da alínea b) da Cláusula 4.ª
3. Compete igualmente ao Município de Braga suportar os encargos com a segurança, a limpeza e a manutenção dos locais de instalação dos Espaços do 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 15.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 16.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 17.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, I. P., nos termos previstos na Cláusula 2.ª
3. Todas as demais alterações ou aditamentos ao presente Protocolo obedecem à forma observada no mesmo.



- a. Anexo I
- b. Anexo II
- c. Anexo III
- d. Anexo IV

Cláusula 21.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo entra em vigor após ratificação pela Câmara Municipal de Braga.
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 Braga, aos vinte e cinco dias do mês de julho de dois mil e catorze, em dois exemplares.

Pela Agência para a Modernização
Administrativa

Pelo Município de Braga

Anexo II

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

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

* Montante a definir posteriormente, nos termos do disposto nos artigos 3.º e 10.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio.



[Handwritten signature]

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	MONTANTE COBRADO	OBSERVAÇÕES
ISS	Pedido de Subsídio de Doença		N/A
ISS	Pedido de Abono Subsídio Social de Desemprego Subsequente		N/A
ISS	Pedido de Abono de Família para crianças e jovens		N/A
ISS	Pedido de abono Pré Natal		N/A
ISS	Consulta Número de Beneficiário		N/A
ISS	Pedido do Cartão Europeu do Seguro de Doença		N/A
ISS	Segurança Social Directa		N/A
ISS	Renovação do do Cartão Europeu do Seguro de Doença		N/A
ISS	Pedido de Subsídio por Assistência a Netos		N/A
ISS	Pedido de Declaração de Situação Contributiva – não aplicação de sanções		N/A
ISS	Serviços Informativos		N/A
ISS	Segurança Social Direta - Serviços folha anexo		N/A
ISS	Informação Genérica		N/A
ISS CNP	Pedido de Alteração de Morada de Pensionista		N/A
ISS CNP	Pedido de Bonificação do Tempo de Serviço		N/A
ISS CNP	Pedido de Cálculo Provável de Montante de Pensão		N/A
ISS CNP	Pedido de Complemento por Dependência		N/A
ISS CNP	Pedido de Complemento Solidário para Idosos		N/A
ISS CNP	Pedido de pensão de Velhice		N/A
ISS CNP	Pedido de pensão social de Velhice		N/A
ISS CNP	Pedido de Pensão de Viuvez		N/A
ISS CNP	Pedido de Pensão Social de Viuvez		N/A
ISS CNP	Pedido de Prestações por morte		N/A
ISS CNP	Pedido de Reembolso de Despesas de Funeral		N/A
ISS CNP	Pedido de Subsídio de Funeral		N/A



Handwritten signature

ORGANISMO	SERVIÇO A REALIZAR	MONTANTE COBRADO	OBSERVAÇÕES
IMT (SIPOL)	Carta de Condução - Revalidação;	.	N/A
IMT (SIPOL)	Carta de Condução - 2ª Via (duplicado);	.	N/A
IMT (SIPOL)	Carta de Condução - Substituição	.	N/A
IMT (SIPOL)	Carta de Condução - Averbamento do Grupo 2 (restrição 997)	.	N/A
Portal do Cidadão (BMS)	Pedido de Alteração de morada do CC;	.	N/A
Portal do Cidadão (BMS)	Confirmação de alteração de morada do CC;	.	N/A
Portal do Cidadão (BMS)	Pedido de certidões de Registo Civil, Predial e Comercial	.	N/A