Doc 14

O Executivo Municipal deliberou, por unanimidade e em minuta aprovar.

O Presidente da Câmara Municipal,

Data: 17/02/20

LOUSÃ

Câmara Municipal

PROPOSTA

Considerando que nos termos da Resolução nº 155/2000 de 15 de novembro, foi celebrado um Protocolo de Cooperação, a 24 de junho de 2003, entre o Instituto para a Gestão das Lojas do Cidadão e o Município da Lousã para a instalação de um posto de atendimento ao cidadão, numa figura multibalcão – Espaços Cidadão;

Considerando que a Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro, estabelece o regime de colaboração das autarquias com a administração central, ou com outros organismos da administração pública, na prossecução de atribuições ou competências desta, não sendo estas prestações suscetíveis de ser prestadas no âmbito do mercado, constituindo por isso contratação excluída, respeitante a cooperação interadministrativa, e um mero reembolso de despesas;

Considerando que face a alterações legislativas recentes é possível proceder, verificados que sejam determinados pressupostos, à renovação eletrónica do Cartão de Cidadão no Portal https://eportugal.gov.pt/ e os Espaços Cidadão são modelos de atendimento que permitem a realização de serviços digitais a quem não tem as competências necessárias para a sua realização, propõe-se a aprovação do Acordo de Adesão da Câmara Municipal da Lousã, de forma a adicionar o serviço de renovação do Cartão de Cidadão no Espaço Cidadão, ao abrigo do "Protocolo para a Renovação do Cartão de Cidadão nos Espaços Cidadão", celebrado em 06 de fevereiro de 2020, entre a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA),o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. (IRN), e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

Lousã, 11 de fevereiro de 2020

O Presidente da Câmara,

Luís Miguel Correia Antunes

O Vice-Presidente,

Rui Daniel Colaço Lopes

APRESENTADO EM REUNIÃO DE 2020/02/17

O SECRETÁRIO

Anexo II

Termo de adesão referido no n.º 2 da Cláusula 11.º

TERMO DE ADESÃO

Renovação do Cartão de Cidadão nos Espaços Cidadão

Pelo presente termo de adesão, o Município da Lousã, NIF 501121528, representada por Luis Miguel Correia Antunes, com sede na Rua Dr. João Santos, 3200-236 Lousã, na qualidade de Presidente, declara associar-se ao "*Protocolo para a Renovação do Cartão de Cidadão nos Espaços Cidadão*" celebrado entre a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA),o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. (IRN), e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P., celebrado em **06** de **fevereiro** de **2020** para a definição das condições de instalação e funcionamento de serviços de receção dos pedidos de renovação do Cartão de Cidadão nos Espaços Cidadão através do https://eportugal.gov.pt/.

Esta adesão produz efeitos a partir de 1 de março de 2020 a partir das entidades inicialmente aderentes. – Para este efeito, adere e aceita expressamente as cláusulas constantes como anexo I ao referido protocolo, que para todos os efeitos fazem parte do presente termo de adesão. Os dados para processamento do reembolso de despesas correspondem aos seguintes:

IBAN	P	T	5	0	0	0	1	8	0	0	0	0	4	1	2	8	6	3	1	5	0	0	1	7	0

Email: geral@cm-lousa.pt Telefone : 239 990 370

Data	1	7	-	0	2	-	2	0	2	0

(assinatura)

PROTOCOLO DE COLABORAÇÃO

ENTRE

INSTITUTO DOS REGISTOS E DO NOTARIADO, I. P.

AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, I.P.

E

INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA, I.P.

PARA A RENOVAÇÃO DO CARTÃO DE CIDADÃO NOS ESPAÇOS CIDADÃO

Entre:

O **Instituto dos Registos e do Notariado, IP**, Pessoa Coletiva n.º 508 184 258, com sede na Avenida D. João II, nº 1.8.01D, Edifício H, Campus de Justiça de Lisboa, Apartado 8295, 1803-001 Lisboa, neste ato representado pela Presidente do Conselho Diretivo, Filomena Sofia Gaspar Rosa, adiante designado por **IRN**,

A **Agência para a Modernização Administrativa, I.P.,** Pessoa Coletiva n.º 508 184 509, com sede, neste ato representada pelo Vogal do Conselho Diretivo, Paulo Manuel Múrias Bessone Mauritti, adiante designada por **AMA**,

O **Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, IP**, Pessoa Coletiva n.º 510 361 242, com sede na Av. D. João II, n.º1.08.01 D/E Torre H, Piso 17, 1900-097 Lisboa, neste ato representado pelo Presidente do Conselho Diretivo, Joaquim Carlos Pinto Rodrigues, adiante designado por **IGFEJ,**

Considerando que:

a) O IRN tem por missão, entre outras, a prestação de serviços aos cidadãos no âmbito da identificação civil, garantindo o direito à identidade constitucionalmente consagrado através da disponibilização do Cartão de Cidadão;

b) O IRN promove a formulação e a concretização de projetos de modernização no setor dos registos e da identificação civil, nas suas várias dimensões, bem como coopera com entidades congéneres ou outras, nacionais ou estrangeiras, designadamente através da celebração de protocolos, acordos ou outros instrumentos jurídicos de colaboração na sua área de atuação (cfr. alíneas a), e) e l) do nº 2 do referido artigo 3º).

c) O IGFEJ tem entre as suas atribuições a gestão das infraestruturas, dos recursos tecnológicos e dos sistemas de informação da justiça, em articulação com os demais serviços e organismos do Ministério da Justiça e lhe cabe assegurar a apresentação de propostas de conceção, execução e manutenção daqueles recursos e sistemas de informação da justiça, nos termos do artigo 3.º, n.º 1 e n.º 2, al. m), do Decreto-Lei 164/2012, de 31 de julho;

d) Ao IGFEJ, I.P. cabe assegurar a adequação dos sistemas de informação às necessidades de gestão e operacionalidade, gerir a rede de comunicações da justiça, garantindo a sua segurança, bem como executar soluções de gestão de informação estruturada e não estruturada na área da justiça, em articulação com os demais serviços e organismos do Ministério da Justiça, nos termos do artigo 3.º, n.º 2, als. n), o) e r), do Decreto-Lei 164/2012, de 31 de julho

e) Cabe à AMA, nos termos do disposto nas alíneas b) e c) do n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, "*gerir e desenvolver redes de Lojas para os cidadãos e empresas, em sistema de balcões multisserviços, integrados e especializados, articulando com outros canais de distribuição*" e "*promover a modernização da prestação e distribuição de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas*";

f) A AMA é responsável pela rede de Espaços Cidadão nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, podendo nos termos do n.º 5 do artigo 6.º através de protocolo celebrado com o serviço ou organismo competente da Administração Pública prever-se que Espaços Cidadão, também seja disponibilizado o atendimento de serviços ou a prática de atos não abrangidos no âmbito do atendimento digital assistido;

g) Face a alterações legislativas recentes é possível proceder, verificados que sejam determinados pressupostos, à renovação eletrónica do Cartão de Cidadão no Portal https://eportugal.gov.pt/

h) Os Espaços Cidadão são modelos de atendimento que permitem a realização de serviços digitais a quem não tem as competências necessárias para a sua realização;

i) Se mostra necessária a criação desta nova modalidade que, mantendo o foco no cidadão e na segurança do documento de identificação, prossiga os objetivos de simplificação, desmaterialização dos processos na Administração Pública, otimização e valorização de recursos humanos e materiais, com incremento na qualidade do serviço público prestado no âmbito do Cartão de Cidadão, com impacto designadamente:

- Na acessibilidade do cidadão aos serviços, por via do aumento da oferta de balcões de atendimento, no canal presencial, em complemento dos atuais balcões do IRN, descongestionando a pressão de atendimento em várias zonas do país, passando a estar disponíveis nos Espaços Cidadão;
- Na redução dos tempos médios de espera para atendimento, privilegiando a sua implementação nos locais que, em função da pressão dos fluxos da procura, o aconselhe e potencie;
- Na racionalização de recursos humanos e tecnológicos, sendo inegáveis as vantagens obtidas com a partilha de recursos, criando sinergias dentro da Administração Central e Local no sentido da prossecução de políticas públicas concertadas em prol do interesse público;

j) O artigo 22.º-A da Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro, estabelece o regime de colaboração das autarquias com a administração central, ou com outros organismos da administração pública, na prossecução de atribuições ou competências desta, não sendo estas prestações suscetíveis de ser prestadas no âmbito do mercado, constituindo por isso contratação excluída, respeitante a cooperação interadministrativa, e um mero reembolso de despesas;

k) Para efeitos de execução do presente protocolo são criados o compromisso e SCEP, a inscrever em cada termo de adesão aceite, de cuja eficácia dependem;

É celebrado, ao abrigo do disposto no artigo 20.º, n.º 2, alínea c) e do n.º 1 do artigo 24.º da Lei n.º 7/2007, de 5 de fevereiro, e do n.º 5 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, o presente Protocolo, que se rege pelas cláusulas seguintes:

Cláusula 1.ª

Objeto e âmbito

1- O presente Protocolo tem por objeto a definição das condições de instalação e funcionamento de serviços de receção dos pedidos de renovação do Cartão de Cidadão nos Espaços Cidadão através do https://eportugal.gov.pt/

2- Os Espaços Cidadão prestam o serviço de renovação Cartão de Cidadão identificados no número anterior, verificados os pressupostos do n.º 1 do artigo 7.º da Portaria n.º 287/2017, de 28 de setembro:

a) Cidadãos nacionais que tenham completado 25 anos de idade, titulares e possuidores de Cartão de Cidadão;

b) O cartão de cidadão a renovar se encontre dentro do prazo de validade ou tenha caducado até 30 dias após esta data, no momento do pedido;

c) O cartão de cidadão a renovar tenha sido emitido pelo prazo de 5 anos e solicitado até 30 de setembro de 2017;

d) Existência de dados biométricos validados no Cartão de Cidadão a renovar;

e) A atualidade de todos os dados biométricos.

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

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

Cláusula 2.ª

Procedimento

1- A renovação do cartão de cidadão nos termos do presente protocolo requer obrigatoriamente:

a) A autenticação do trabalhador do Espaço Cidadão no Portal https://eportugal.gov.pt/ através do seu cartão de cidadão ou chave móvel digital.

b) A identificação presencial efetuada com recurso à prévia comparação da fotografia do cidadão e, sempre que se justifique, à prestação de prova complementar de identificação através da validação pelo trabalhador da morada e da naturalidade (no momento do nascimento) do cidadão que se apresenta a renovar o cartão.

2- O pedido em causa gera uma referência bancária que, após o pagamento pelo cidadão, é remetido, via Sistema de Informação Ciclo de Vida do Cartão de Cidadão, a decisão do IRN, para que seja dada sequência aos trâmites legais aplicáveis.
3- Caso não seja validado o pedido pelo IRN, este contacta o requerente para suprir eventuais faltas ou efetuar correções que se venham a mostrar necessárias.
4- Estas renovações permitem apenas pagamento através de referências multibanco ou visa, sendo esta última modalidade ativada por acordo com o IRN I.P., por serem realizadas *online* em https://eportugal.gov.pt/.

Cláusula 3.ª

Obrigações da AMA

A AMA compromete-se, no âmbito do presente protocolo quando o Espaço Cidadão funcione em Lojas de Cidadão sob a sua gestão:

a) Assegurar que as operações associadas à renovação do Cartão de Cidadão decorram em condições técnicas e de segurança, em pleno cumprimento às especificações aplicáveis, nomeadamente no que concerne aos equipamentos tecnológicos adequados;
b) Conceber e implementar o programa genérico de formação aos trabalhadores dos Espaços Cidadão;
c) Assegurar as comunicações de dados mantendo os mínimos de débito necessários ao funcionamento dos serviços de atendimento, bem como suportar os custos associados ao circuito referido na alínea anterior;
d) Afetar os recursos humanos necessários para assegurar a prestação dos serviços previstos na Cláusula 1ª.
e) Disponibilizar acesso a lista com o nome dos trabalhadores afetos ao desempenho das funções referidas na Cláusula 1.ª;
f) Manter atualizada uma lista de utilizadores, de onde conste a indicação do nome e da função acessível nos termos da alínea anterior;
g) Assegurar a subscrição prévia por cada utilizador de uma declaração de confidencialidade dos dados acedidos no desempenho das funções;

h) Comunicar os Espaços Cidadão que efetuam a prestação deste serviço, com a antecedência mínima de 5 dias úteis relativamente à data da entrada em produção;

i) Comunicar a caracterização dos equipamentos (hardware e software) afetos ao desempenho das funções referidas na Cláusula 1.ª, bem como proceder à respetiva atualização;

j) Assegurar um *Helpdesk* de suporte de 1ª linha através do endereço suporte_ec@ama.pt;

k) Respeitar as regras previstas no Manual de Procedimentos e nos regulamentos internos do IRN nesta matéria;

l) Comunicar ao IRN e ao IGFEJ, com a maior brevidade possível, sempre que se prevejam interrupções na disponibilização da plataforma informática da AMA ou outras que impeçam a prestação do serviço, independentemente do período temporal em que ocorram, bem assim como as indisponibilidades imprevistas que ocorram;

m) Monitorizar os pedidos de Cartão de Cidadão nos Espaços Cidadão e disso informar o IRN;

n) Manter o registo do acesso à informação no sistema durante dez anos, a fim de permitir a realização de auditorias;

o) Disponibilizar serviço de integração, através da iAP- Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública, que permita ao cidadão a consulta na Plataforma da Justiça de todos os seus pedidos de Cartão de Cidadão, independentemente do local ou canal onde é efetuado.

Cláusula 4.ª

Obrigações do IRN e IGFEJ

1- No âmbito do presente protocolo incumbe ao IRN:

a) Assegurar o tratamento do processo de renovação tramitado via Sistema do Ciclo de Vida do Cartão de Cidadão, validando-o e proferindo o competente ato decisório de emissão do Cartão de Cidadão e assegurar a respetiva entrega ao cidadão;

b) Fornecer um *Helpdesk* de suporte técnico de 2ª linha em colaboração com o IGFEJ;

c) Comunicar à AMA, com a maior brevidade possível, sempre que se prevejam interrupções na disponibilização da plataforma informática do IRN, independentemente do período temporal em que ocorram;

d) Monitorizar os pedidos de Cartão de Cidadão pagos pelo cidadão no âmbito do presente protocolo e disso informar a AMA, nomeadamente a identificação do número de processo, identificação do titular, identificação do local do pedido, data de entrada do pedido no CVCC, a data de envio para personalização, a data de envio para o balcão de entrega e a data do levantamento;

e) Transferir para as autarquias locais, ou quaisquer entidades hospedeiras públicas que prestem o serviço, 1,80EUR por cada pedido de cartão realizado nos moldes referidos na Cláusula 1.ª até ao final do mês seguinte;

f) Proceder ao tratamento e devolução de pagamentos indevidamente efetuados por cidadãos, no prazo máximo de 30 dias após informação da AMA, e desde que dessa informação constem todos os elementos necessários para que o IRN proceda à operação na vertente financeira, criando as partes condições para a diminuição dos pagamentos não aceites, nos termos previstos na lei.

2- No âmbito do presente protocolo incumbe ao IGFEJ:

a) Adaptar os serviços do sistema de Ciclo de Vida do Cartão de Cidadão, através da iAP- Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública, de forma a receber informação referente ao local onde foi efetuado.

b) Disponibilizar serviço de integração, através da iAP- Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública, que permita ao cidadão a consulta no ePortugal de todos os seus pedidos de Cartão de Cidadão, independentemente do local ou canal onde é efetuado.

c) Disponibilizar serviço, através da iAP- Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública, que permita a receção de valores indevidamente efetuados por cidadãos.

Cláusula 5.ª

Medidas especiais de segurança

1- A execução do presente protocolo implica o acesso e tratamento de dados pessoais, pelo que as atividades a desenvolver inerentes ao respetivo tratamento, devem ser acompanhadas de medidas especiais de segurança, observando-se as regras relativas ao Regulamento Geral da

Proteção de Dados Pessoais e ao Regulamento UE 910/2014 do Parlamento Europeu de 23 de julho de 2014 (e-IDAS).

2- A AMA deve observar as disposições legais vigentes em matéria de proteção de dados pessoais, designadamente:
   a) Respeitar a finalidade para que foi autorizado o acesso, que deverá limitar-se ao estritamente necessário, não utilizando a informação para outros fins;
   b) Não transmitir informações a terceiros fora do âmbito das funções que lhe estão legal e contratualmente cometidas.

Cláusula 6.ª

Reclamações

1- As reclamações decorrentes do exercício das tarefas de atendimento constantes na Cláusula 1.ª são da responsabilidade da AMA, que assegurará o respetivo tratamento.
2- As reclamações sobre matérias que se insiram no âmbito das competências do IRN, no tocante ao Cartão de Cidadão são transmitidas ao mesmo, que assegura o respetivo tratamento.

Cláusula 7.ª

Articulação institucional

1- As Partes comprometem-se a coordenar-se por forma a assegurar as condições necessárias à instalação e ao bom funcionamento do serviço de receção dos pedidos de renovação do Cartão de Cidadão, no respeito pelos princípios fundamentais e pela manutenção dos padrões de qualidade do serviço de atendimento ao público por que se regem.
2- Para efeitos do disposto do número anterior, o IRN e a AMA criam um grupo de trabalho, responsável pela monitorização da implementação do serviço de receção do serviço de pedidos de renovação do Cartão de Cidadão nos Espaços Cidadão.
3- Os serviços prestados ao abrigo do presente protocolo deverão obedecer aos padrões de garantia de segurança e qualidade definidos no quadro legal em vigor.
4- As partes designam os seguintes gestores de contrato:
   a) Pela AMA: rita.s.rei@ama.pt;
   b) Pelo IRN: diogo.c.bras@irn.pt;
   c) Pelo IGFEJ: jose.a.moura@igfej.mj.pt

Cláusula 8.ª

Alterações, resolução de questões emergentes e responsabilidade

1- Qualquer alteração ao presente protocolo carece de prévio acordo escrito entre as partes.

2- As Partes serão responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das obrigações assumidas.

Cláusula 9.ª

Cessação

1- Qualquer das Partes pode denunciar o presente protocolo, por comunicação enviada às restantes, através de carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 60 dias.

2- O presente protocolo poderá ser revogado, em qualquer momento, mediante acordo expresso das Partes.

3- Qualquer das Partes pode resolver o protocolo em caso de incumprimento das obrigações que lhe estão cometidas pelo presente clausulado, após comunicação dessa intenção e fixação de prazo, não inferior a 30 dias, para o cumprimento da obrigação.

4- Esgotado o prazo previsto no número anterior, e mantendo-se o incumprimento, a resolução do protocolo produz os seus efeitos, sem necessidade de quaisquer outras formalidades, no primeiro dia útil seguinte ao termo daquele prazo.

Cláusula 10.ª

Prazo

1- O presente protocolo terá a duração de 3 anos, renovando-se sucessiva e automaticamente por períodos de um ano, no caso de não existir oposição expressa.

2- A publicação, vigência e aplicação de normas nacionais ou europeias que contendam com o modelo de atendimento regulamentado no presente protocolo, implica obrigatoriamente a sua revisão.

Cláusula 11.ª

Adesão ao presente protocolo

1- As autarquias locais ou outras entidades hospedeiras públicas, nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, podem aderir ao presente protocolo através de um termo de adesão, aplicando-se nesse caso as obrigações previstas na Cláusula 3.ª do presente protocolo, bem como o conteúdo constante como anexo I ao presente protocolo.

2- O termo de adesão segue o modelo constante como anexo II ao presente protocolo, e é eficaz a partir da emissão do respetivo compromisso pelo IRN I.P, sem prejuízo da produção de efeitos se reportar à data indicada e aceite no termo de adesão.

Cláusula 12.ª

Produção de efeitos

O presente protocolo entra em vigor na data da sua assinatura.

O presente protocolo foi escrito em 15 folhas e vai ser assinado com certificado de assinatura digital qualificado.

Lisboa, 6de fevereiro de 2020.

Instituto dos Registos e Notariado, I.P.

Assinado por : **FILOMENA SOFIA GASPAR ROSA**
Num. de Identificação: BI10292510
Data: 2020.02.07 16:25:37+00'00'

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Assinado por: **PAULO MANUEL MÚRIAS BESSONE MAURITTI**
Num. de Identificação: 07430748
Data: 2020.02.07 18:27:08+00'00'
Certificado por: **Diário da República Eletrónico.**
Atributos certificados: **Vogal do Conselho Diretivo - Agência para a Modernização Administrativa, I. P.**

CHAVE MÓVEL

Instituto d[illegible]quipamentos da Justiça, I.P.

[Assinatura Qualificada] Joaquim Rodrigues

Assinado de forma digital por [Assinatura Qualificada] Joaquim Rodrigues
DN: c=PT, o=Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, ou=Certificado para pessoa singular - Assinatura Qualificada, title=Presidente do Conselho Diretivo - Informação confirmada pela Entidade de Certificação apenas na data de emissão e que não foi confirmada posteriormente a essa data, sn=Rodrigues, givenName=Joaquim, serialNumber=MJ:PT-894654418295249280, cn=[Assinatura Qualificada] Joaquim Rodrigues
Dados: 2020.02.07 15:35:30 Z

Anexo I

Cláusulas aplicáveis a cada termo de adesão a subscrever nos termos do n.º 1 da Cláusula 11.º

Cláusula 1.ª

Objeto

1- Através do termo de adesão a autarquia adere ao serviço de renovação do Cartão de Cidadão no(s) seu(s) Espaço(s) Cidadão através do https://eportugal.gov.pt/.

2- O termo de adesão integra, para todos os efeitos legais, o Protocolo celebrado entre a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. e o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. para a definição das respetivas condições, que a autarquia declara conhecer e aceitar.

Cláusula 2.ª

Condições para a renovação do Cartão de cidadão

1- Os Espaços Cidadão prestam o serviço de renovação eletrónica do Cartão de Cidadão, verificados todos os pressupostos da Portaria n.º 287/2017, de 28 de setembro:

f) Cidadãos nacionais que tenham completado 25 anos de idade, titulares e possuidores de Cartão de Cidadão;

a) O cartão de cidadão a renovar se encontre dentro do prazo de validade ou tenha caducado até 30 dias após esta data, no momento do pedido;

b) O cartão de cidadão a renovar tenha sido emitido pelo prazo de 5 anos e solicitado até 30 de setembro de 2017;

c) Existência de dados biométricos válidos no Cartão de Cidadão a renovar.

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

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

Cláusula 3.ª

Procedimento

1- A renovação do cartão de cidadão nos termos do presente protocolo requer obrigatoriamente:

c) A identificação presencial do cidadão que pretende renovar o cartão;

d) A autenticação do trabalhador do Espaço Cidadão no Portal https://eportugal.gov.pt/ através do seu cartão de cidadão ou chave móvel digital.

2- O pedido em causa gera uma referência multibanco que, após o pagamento pelo cidadão, é remetido, via Sistema de Informação Ciclo de Vida do Cartão de Cidadão, a decisão do IRN, para que seja dada sequência aos trâmites legais aplicáveis.

3- Caso não seja validado o pedido pelo IRN, este contacta o requerente para suprir eventuais faltas ou efetuar correções que se venham a mostrar necessárias.

Cláusula 4.ª

Deveres

1- Compete à Autarquia:

p) Assegurar que as operações associadas à renovação do Cartão de Cidadão decorram em condições técnicas e de segurança, em pleno cumprimento às especificações aplicáveis, nomeadamente no que concerne aos equipamentos tecnológicos adequados;

q) Afetar à prestação do serviço exclusivamente os trabalhadores formados pela AMA para o efeito;

r) Assegurar as comunicações de dados mantendo os mínimos de débito necessários ao funcionamento dos serviços de atendimento, bem como suportar os custos associados ao circuito referido na alínea anterior;

s) Afetar os recursos humanos necessários para assegurar a prestação dos serviços previstos na Cláusula 1ª.

t) Respeitar as regras previstas no Manual de Procedimentos e nos regulamentos internos do IRN nesta matéria.

2- Compete à AMA:

a) Assegurar a formação adequada a para a prestação do serviço;

b) Assegurar um *Helpdesk* de suporte de 1ª linha através do endereço suporte_ec@ama.pt.

3- Compete ao IRN:

a) Assegurar o tratamento do processo de renovação tramitado via Sistema do Ciclo de Vida do Cartão de Cidadão, validando-o e proferindo o competente ato decisório de emissão do Cartão de Cidadão e assegurar a respetiva entrega ao cidadão;

b) Transferir para a Autarquia Local aderente, a título de reembolso de despesas, 1,80EUR por cada pedido de cartão realizado nos moldes referidos na Cláusula 1.ª que tenha sido pago no mês anterior, até ao último dia do mês seguinte a que respeita.

Cláusula 5.ª

Aplicação subsidiária

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

Anexo II

Termo de adesão referido no n.º 2 da Cláusula 11.º

TERMO DE ADESÃO

Renovação do Cartão de Cidadão nos Espaços Cidadão

Pelo presente termo de adesão, a Freguesia/ Município _____, NIF _____ representada por _____, com sede na _____, _____ - ____ _____ (código postal e localidade) na qualidade de _____, declara associar-se ao "*Protocolo para a Renovação do Cartão de Cidadão nos Espaços Cidadão*" celebrado entre a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA),o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. (IRN), e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P., celebrado em **[●]** de **[●]** de **[●]** para a definição das condições de instalação e funcionamento de serviços de receção dos pedidos de renovação do Cartão de Cidadão nos Espaços Cidadão através do https://eportugal.gov.pt/.

Esta adesão produz efeitos a partir de [●] (1 de março de 2020 a partir das entidades inicialmente aderentes). – (necessário articular politicamente tendo presente as normas do orçamento do estado). Para este efeito, adere e aceita expressamente as cláusulas constantes como anexo I ao referido protocolo, que para todos os efeitos fazem parte do presente termo de adesão. Os dados para processamento do reembolso de despesas correspondem aos seguintes:

IBAN	P	T	5	0																				

Email _____ Telefone _____

Data			:			:				

_____

(assinatura)

Instituto dos Registos e do Notariado I.P., pessoa coletiva n.º **508184258**, representado pela Presidente do Conselho Diretivo, Filomena Rosa, com sede na Av. D. João II, n.º 1.8.01D – Edifício H – 8.º Piso –

AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

instituto dos registos e do notariado

IGFEJ INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS DA JUSTIÇA I.P.

Campus da Justiça 1990-097 Lisboa, assegura a efetivação da adesão da autarquia supra referenciada, tendo sido emitido o compromisso seguinte: _____.

Data			:			:				

_____

(assinatura)

IGLC
INSTITUTO para a GESTÃO das LOJAS do CIDADÃO

PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO

ENTRE:

INSTITUTO PARA A GESTÃO DAS LOJAS DO CIDADÃO, adiante designado apenas por **IGLC**, pessoa colectiva n.º 504 657 070, com sede na Rua Abranches Ferrão, n.º 10, 3.º G, 1600-001 Lisboa, neste acto representado por Carlos António Gomes Mamede e Carlos Alberto Dias Martins, na qualidade, respectivamente, de Presidente e Vice–Presidente da Direcção do IGLC.

E

MUNICÍPIO DA LOUSÃ, neste acto representado pelo senhor Fernando dos Santos Carvalho, nos termos da alínea a) do nº 1 do artº68 da Lei 169/99 de 18 de Setembro, com a redacção introduzida pela Lei nº5-A/2002 de 11 de Janeiro, na qualidade de Presidente da Câmara Municipal da Lousã;

Considerando,

Que foi proposto ao Município da Lousã pelo Instituto para a Gestão das Lojas do Cidadão (IGLC), nos termos da Resolução nº 155/2000, de 15 de Novembro, a instalação de um posto de atendimento ao cidadão (PAC), numa figura multibalcão;

O interesse do IGLC e do Município da Lousã em colaborar no lançamento de projectos que, tirando proveito das potencialidades das telecomunicações e tecnologias da informação, contribuam para a modernização da Administração Pública, em particular na vertente de relacionamento com o Cidadão;

Rua Abranches Ferrão, 10 - 3.º G - 1600-001 LISBOA • Telef: 217 231 200 Fax: 217 231 220/41 • Linha Azul: 808 241 107
Site:www.lojadocidadao.pt - E-mail: lojadocidadao@lojadocidadao.pt

IGLC
INSTITUTO para a GESTÃO das LOJAS do CIDADÃO

O reconhecimento do interesse em levar a cabo um projecto que potencie as vantagens oferecidas pelo conceito de posto único inerente às Lojas do Cidadão, estendendo essas vantagens ao maior número possível de munícipes, com o recurso às novas tecnologias;
O reconhecimento do interesse em potenciar o papel do Município da Lousã na melhoria e modernização da prestação de serviços de atendimento da Administração Pública aos cidadãos;

O reconhecimento de que os Postos de Atendimento ao Cidadão se integram numa óptica de partilha de recursos, destinada à prestação de diversos tipos de serviços de atendimento ao público, criando sinergias no sentido da prossecução de políticas públicas concertadas em prol do interesse público e dos residentes no Concelho;

Que a instalação dos PAC permitirá aos Munícipes do Concelho da Lousã, solicitar e obter informação e documentação de diversas entidades, bem como acompanhar através da Internet, a evolução dos respectivos processos;

Que o Projecto PAC é de indubitável interesse municipal pelos benefícios que pode trazer aos Munícipes, em termos de desburocratização e poupança de tempo útil, constituindo – por essa via – uma forma de potenciar o desenvolvimento concelhio;

Que o presente Protocolo de Cooperação se enquadra nas competências da Câmara Municipal, nos termos da alínea h) do n.º 2 do art.º 64 da Lei 169/99 de 18 de Setembro;

Ainda a deliberação tomada pela Câmara Municipal da Lousã na sua reunião de 3 de Março de 2003 ao abrigo da disposição atrás referida;

É reciprocamente acordado e reduzido a escrito particular o presente protocolo de cooperação, que se rege pelas seguintes cláusulas e que ambas as Partes reciprocamente se comprometem a respeitar:

Rua Abranches Ferrão, 10 - 3.º G - 1600-001 LISBOA • Telef: 217 231 200 Fax: 217 231 220/41 • Linha Azul: 808 241 107
Site:www.lojadocidadao.pt - E-mail: lojadocidadao@lojadocidadao.pt

IGLC
INSTITUTO para a GESTÃO das LOJAS do CIDADÃO

CLÁUSULA PRIMEIRA

(Objecto e Âmbito)

1. O presente protocolo estabelece, entre outras, as regras para a instalação, no Município da Lousã, de Postos de Atendimento ao Cidadão (PAC), os critérios para a exploração dos serviços disponibilizados nos referidos Postos, bem como, ainda, a definição dos serviços a prestar, respectivos padrões de qualidade, preços e formas de pagamento às entidades prestadoras de serviços.

2. O PAC será instalado no Edifício da Câmara Municipal da Lousã, Rua Dr. João Santos. 3200-236 Lousã.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, podem as Partes, mediante Protocolo, acordar na instalação de outros PAC.

CLÁUSULA SEGUNDA

(Serviços prestados ao público em geral)

1. Os serviços a disponibilizar nos PAC ao público em geral, durante o período normal de funcionamento dos mesmos, são os constantes do ***Anexo 1*** ao presente protocolo e que do mesmo constitui parte integrante.

2. Para além dos serviços constantes do ***Anexo 1***, poderão ser disponibilizados outros serviços nos PAC, mediante acordo escrito entre as Partes, que constituirá, para esse efeito, alteração desse mesmo anexo.

CLÁUSULA TERCEIRA

(Instalação e Equipamentos)

1. Para efeitos do disposto na cláusula anterior, o Município da Lousã obriga-se a disponibilizar, em cada um dos locais onde funcionarão os PAC, um espaço com uma área aproximada de 6 m2 por balcão de atendimento.

Rua Abranches Ferrão, 10 - 3.º G - 1600-001 LISBOA • Telef: 217 231 200 Fax: 217 231 220/41 • Linha Azul: 808 241 107
Site:www.lojadocidadao.pt - E-mail: lojadocidadao@lojadocidadao.pt

IGLC
INSTITUTO para a GESTÃO das LOJAS do CIDADÃO

2. Nos espaços a que alude o número anterior cabe ao Município da Lousã suportar a realização de todos os trabalhos de construção civil ou outros que se mostrem indispensáveis para criar as condições físicas que permitam a instalação dos "módulos" que constituirão cada um dos PAC, bem como assegurar o fornecimento de energia eléctrica necessária ao seu bom funcionamento.

3. Por cada PAC, compete ao IGLC a aquisição do seguinte mobiliário, sinalética e equipamento:

   a) Módulo para instalação do equipamento;
   b) Secretária;
   c) Cadeiras para operador e utente;
   d) Armário;
   e) Logotipo IGLC, PAC, CM;
   f) Um aparelho de fax;
   g) Uma impressora por balcão;
   h) Um computador e monitor por balcão;
   i) Uma fotocopiadora
   j) Equipamento e circuito de comunicações;
   k) Equipamento específico, de acordo com as necessidades dos serviços a prestar;

4. O equipamento instalado destina-se exclusivamente à prestação de Serviços no âmbito do projecto PAC.

5. Um ano após a entrada em funcionamento dos PAC e caso seja desactivado o PAC ou rescindido o Protocolo, a propriedade do equipamento referido nas alíneas f) a i) do n.º 3, e que não seja específico das entidades, transfere-se para o Município da Lousã.

Rua Abranches Ferrão, 10 - 3.º G - 1600-001 LISBOA • Telef: 217 231 200 Fax: 217 231 220/41 • Linha Azul: 808 241 107
Site:www.lojadocidadao.pt - E-mail: lojadocidadao@lojadocidadao.pt

IGLC
INSTITUTO para a GESTÃO das LOJAS do CIDADÃO

6. As comunicações a efectuar no âmbito dos PAC serão feitas através da rede privativa do IGLC.

7. A imagem dos PAC obedecerá ao standard definido pelo IGLC, designadamente quanto à sinalética, *layout* e módulos físicos.

CLÁUSULA QUARTA

(Mobiliário e Instalações)

1. Cabe ao IGLC assegurar a manutenção e substituição do equipamento referido nas alíneas a) a e) no nº 3 da cláusula anterior.
2. Cabe ao Município a segurança, manutenção e conservação das instalações onde se situa o PAC, incluindo a sua limpeza.

CLÁUSULA QUINTA

(Consumíveis)

É da responsabilidade do Município garantir o fornecimento dos consumíveis, informáticos ou outros, inerentes ao funcionamento do PAC.

CLÁUSULA SEXTA

(Rede e equipamento de comunicações, informático, *software e help-desk*)

1. É da responsabilidade do IGLC a instalação, manutenção e assistência técnica de uma rede de comunicações que sirva de suporte aos PAC e, ainda, o desenvolvimento, manutenção, ajustamento e *upgrade* do *software* de integração na estrutura organizacional das Lojas do Cidadão.

2. A rede de comunicações e o software referidos no ponto 1 são propriedade do IGLC.

3. A componente de apoio aos operadores, no que respeita aos serviços disponibilizados no PAC, será da responsabilidade do IGLC.

Rua Abranches Ferrão, 10 - 3.º G - 1600-001 LISBOA • Telef: 217 231 200 Fax: 217 231 220/41 • Linha Azul: 808 241 107
Site:www.lojadocidadao.pt - E-mail: lojadocidadao@lojadocidadao.pt

IGLC
INSTITUTO para a GESTÃO das LOJAS do CIDADÃO

4. Cabe ao IGLC a reparação ou substituição do equipamento informático e de comunicações em caso de avarias.

5. Cabe ao help-desk local colaborar como apoio de 1ª linha ao equipamento (excluído o software) em articulação com o IGLC, assegurando o apoio de *help-desk* local às acções que se verifiquem necessárias à reparação ou substituição do equipamento informático e de comunicações em caso de avaria, as quais são da responsabilidade do IGLC.

6. Para efeitos de interlocução e articulação técnica com o IGLC, o Município nomeará um funcionário da sua Divisão de Informática.

CLÁUSULA SÉTIMA

(Regime de pessoal e sua formação)

1. O funcionamento dos PAC é assegurado por pessoal afecto ao Município da Lousã, que suporta a respectiva remuneração.

2. Incumbe às Partes a concepção e realização do programa genérico de formação de pessoal afecto aos PAC, designadamente no que respeita à natureza, organização e funcionamento das Partes, ao relacionamento com o público e ao sistema de informação.

3. O IGLC coordenará, em articulação com as entidades responsáveis pela prestação dos serviços a que se refere o ***Anexo 1***, a concepção e execução do programa específico de formação, assegurando a intervenção dos formadores das respectivas áreas.

4. Para efeitos do disposto na presente cláusula, os custos com a formação, nomeadamente os custos com a documentação e demais apoio à formação, serão suportados, solidariamente, pelas Partes.

CLÁUSULA OITAVA

(Padrões e garantia de qualidade)

1. Os serviços prestados ao abrigo do presente protocolo deverão obedecer aos padrões de garantia e qualidade que vierem a ser definidos.

Rua Abranches Ferrão, 10 - 3.º G - 1600-001 LISBOA • Telef: 217 231 200 Fax: 217 231 220/41 • Linha Azul: 808 241 107
Site:www.lojadocidadao.pt - E-mail: lojadocidadao@lojadocidadao.pt

IGLC
INSTITUTO para a GESTÃO das LOJAS do CIDADÃO

2. O IGLC promoverá regularmente auditorias de qualidade aos PAC.

CLÁUSULA NONA

(Divulgação e publicidade)

1. As campanhas publicitárias ou iniciativas de idêntica natureza de qualquer das Partes, e que sejam directa ou indirectamente relacionadas com o funcionamento dos PAC, deverão ser levadas ao conhecimento prévio da outra parte.

2. Nos suportes publicitários referentes ao PAC, para divulgação no Concelho da Lousã, deverão constar, designadamente, os logotipos e imagens oficialmente aprovados das duas partes.

CLÁUSULA DÉCIMA

(Pagamento dos serviços)

1. Os serviços prestados nos PAC terão, para o público, o mesmo custo que têm quando prestados nas Lojas do Cidadão.

2. Sempre que, pela prestação de qualquer serviço, seja devido à entidade pública/empresa por ele responsável uma qualquer quantia, seja a título de emolumento, taxa, custo de impresso ou qualquer outro, caberá ao operador dos PAC a respectiva cobrança.

3. O Município da Lousã reembolsará cada uma das entidades públicas, por cheque ou transferência bancária, do quantitativo apurado no mês anterior, fazendo acompanhar o pagamento ou o seu conhecimento dos documentos comprovativos da receita.

4. A data do reembolso respeitará o acordado entre o IGLC e as entidades prestadoras de serviços através de protocolo com elas celebrado e será especificada oportunamente em ***anexo*** ao presente protocolo.

Rua Abranches Ferrão, 10 - 3.º G - 1600-001 LISBOA • Telef: 217 231 200 Fax: 217 231 220/41 • Linha Azul: 808 241 107
Site:www.lojadocidadao.pt - E-mail: lojadocidadao@lojadocidadao.pt

IGLC
INSTITUTO para a GESTÃO das LOJAS do CIDADÃO

4. A data do reembolso respeitará o acordado entre o IGLC e as entidades prestadoras de serviços através de protocolo com elas celebrado e será especificada oportunamente em ***anexo*** ao presente protocolo.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

(Revisão)

1. O disposto na cláusula anterior será objecto de uma primeira revisão após o decurso de seis meses sobre a entrada em funcionamento dos PAC.

2. Uma segunda revisão pode ter lugar seis meses após a referida no ponto anterior.

3. A data relevante para contagem do prazo referido no ponto 1 é a da entrada em funcionamento do PAC.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

(Responsabilidade)

As Partes serão responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA

(Vigência)

Sem prejuízo do disposto na cláusula décima quarta, o presente protocolo vigorará pelo período de dois anos, sucessivamente renováveis por um ano, excepto se for denunciado por qualquer das partes, iniciando a respectiva vigência na data da sua assinatura.

Rua Abranches Ferrão, 10 - 3.º G - 1600-001 LISBOA • Telef: 217 231 200 Fax: 217 231 220/41 • Linha Azul: 808 241 107
Site:www.lojadocidadao.pt - E-mail: lojadocidadao@lojadocidadao.pt

IGLC
INSTITUTO para a GESTÃO das LOJAS do CIDADÃO

2. A resolução nos termos do número anterior opera no prazo de **90** dias a contar da data da recepção, pela outra Parte, da comunicação que alude o número anterior.

Feito e assinado em dois exemplares de igual conteúdo e valor, ficando cada um dos exemplares em poder de cada uma das Partes.

Lousã, 24 de Junho de 2003

Pelo IGLC

Pelo Município da Lousã

Rua Abranches Ferrão, 10 - 3.º G - 1600-001 LISBOA • Telef: 217 231 200 Fax: 217 231 220/41 • Linha Azul: 808 241 107
Site:www.lojadocidadao.pt - E-mail: lojadocidadao@lojadocidadao.pt

ANEXO 1

PRODUTOS/SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS NOS PAC's

ADSE

Pedido de Passaporte Azul (*Formulário E111*)

Alteração de Dados - Morada ou NIB

DGV - Direcção Geral de Viação

Carta de Condução - Substituição e Revalidação

IC - Instituto do Consumidor

Entrega de Reclamações

Pedido de Informação ao Instituto do Consumidor

SNS - Ministério da Saúde

Centros de Saúde

Inscrição nos centros de Saúde e Requisição do cartão de Utente

Actualização de dados pessoais e do agregado familiar

Requisição do cartão de utente (*2ª Via*)

Marcação presencial de consultas

Alteração da Marcação de Consultas

Pedido de Declaração para Assistência Médica

Transferência de Processo

Hospitais

Pedido de relatório clínico do Hospital

Pedido de declaração de permanência no Hospital

Diversos

Impresso - Registo Nacional de Não Dadores (RENNDA)

Impresso - Declaração de Oposição

IGLC
INSTITUTO para a GESTÃO das LOJAS do CIDADÃO

DECLARAÇÃO

Declara o Município da Lousã que recebeu no dia 24 de Junho de 2003 o seguinte material:

1 Carimbo PAC
1 Selo Branco DGAJ
1 Carimbo DGAJ
1 Carimbo DGV

Formulários DGV: 50 Impressos 1403 e 50 Impressos 1403^{A}
15 Guias de Depósito DGV
1 Caixa de Impressos DGAJ
1 Caixa de Envelopes (processos)

Este material destina-se ao uso exclusivo no PAC da Lousã, ficando à responsabilidade desse Serviço.

Lousã, 24de Junho de 2003

Município da Lousã

DGRN - Gabinete de Certidões

Pedido de certidões do registo civil (*nascimento, casamento e óbito*) e do registo comercial e predial.

DGAJ

Certificado do registo criminal negativo.

EDP

Celebração de contratos novos, alteração de contratos em vigor, rescisão de contratos, comunicação de leituras e prestação de informações.