

*Handwritten signatures and initials.*



## 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 DE VILA FRANCA DE XIRA**, neste acto representado pela senhora Maria da Luz G. B. Ferreira Rosinha, nos termos da alínea a) do n.º 1 do art.º 68 da Lei 169/99 de 18 de Setembro, com a redacção introduzida pela Lei n.º 5-A/2002 de 11 de Janeiro, na qualidade de Presidente da Câmara Municipal de Vila Franca de Xira;

Considerando,

Que foi proposto ao Município de Vila Franca de Xira pelo Instituto para a Gestão das Lojas do Cidadão (IGLC), nos termos da Resolução n.º 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 de Vila Franca de Xira 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;



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 de Vila Franca de Xira 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;

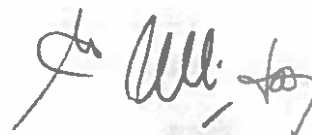
Que a instalação dos PAC permitirá aos Munícipes do Concelho de Vila Franca de Xira, solicitar e obter informação e documentação de diversas entidades, bem como acompanhar através da Internet, a evolução dos respectivos processos;

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 de Vila Franca de Xira na sua reunião de 22 de Janeiro 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:



## CLÁUSULA PRIMEIRA

### (Objecto e Âmbito)

1. O presente protocolo estabelece, entre outras, as regras para a instalação, no Município de Vila Franca de Xira, 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 Delegação da Câmara Municipal em Alverca, Av.<sup>a</sup> Capitão Meleças, n.º 38 – 2615 - 096 Alverca do Ribatejo.
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 de Vila Franca de Xira obriga-se a disponibilizar, em cada um dos locais onde funcionarão os PAC, um espaço com uma área aproximada de 6 m<sup>2</sup> por balcão de atendimento.



2. Nos espaços a que alude o número anterior cabe ao Município de Vila Franca de Xira 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 de Vila Franca de Xira.



6. As comunicações a efectuar no âmbito dos PAC serão feitas através da rede privada 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.



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 de Vila Franca de Xira, 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 I*, 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.
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 de Vila Franca de Xira, 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 de Vila Franca de Xira 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.



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.





## CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA

### (Resolução)

1. Qualquer das Partes poderá, a qualquer momento, resolver o presente protocolo (em caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações dele resultantes pela outra Parte) devendo fazê-lo mediante comunicação formal através de carta registada com aviso de receção.
2. A resolução nos termos do número anterior opera no prazo de 90 dias a contar da data da receção, 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.

Vila Franca de Xira, 27 de Junho de 2003

Pelo IGLC

*Carla Paiva*  
*Alfentim*

Pelo Município de Vila Franca de Xira

*Leonor de Jesus*

*[Handwritten signatures]*

ANEXO 1



*[Handwritten signature]*

## 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 (RENDA)

Impresso - Declaração de Oposição

*Handwritten signature and initials*



**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.



## DECLARAÇÃO

Declara o Município de Vila Franca de Xira que recebeu no dia 27 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<sup>A</sup>
- 15 Guias de Depósito DGV
- 1 Caixa de Impressos DGAJ
- 1 Caixa de Envelopes (processos)

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

Alverca, 27 de Junho de 2003

Município de Vila Franca de Xira



## Aditamento ao Protocolo de Cooperação

### ENTRE

o INSTITUTO PARA A GESTÃO DAS LOJAS DO CIDADÃO, no 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

o MUNICÍPIO DE VILA FRANCA DE XIRA, no acto representado por Maria da Luz G. B. Ferreira Rosinha, na qualidade de Presidente da Câmara Municipal de Vila Franca de Xira;

### CLÁUSULA PRIMEIRA (Objecto e âmbito)

1....

2. É instalado mais um PAC no Concelho de Vila Franca de Xira, na Delegação da Câmara Municipal do Palácio da Quinta da Piedade, sita na Rua Padre Manuel Duarte, Palácio Quinta da Piedade, 2625 Póvoa de Santa Iria.

3...

Vila Franca de Xira, 04 de Março de 2004

Pelo IGLC

Pelo Município de Vila Franca de Xira