

AVISO DE ABERTURA DE CONCURSO

INVESTIMENTO C19-i01 Reformulação do atendimento dos serviços públicos

N.º 85/C19-i01.01/2024

Desenvolvimento de Projetos no âmbito da Reformulação do atendimento dos serviços públicos

DECLARAÇÃO INTERPRETATIVA

Nos termos do disposto no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 29-B/2021, de 4 de maio, a concretização do PRR é contratualizada entre a estrutura de missão «Recuperar Portugal» e os beneficiários diretos ou intermediários e entre estes últimos e os respetivos beneficiários finais.

Da Orientação Técnica n.º 3/2021 da Recuperar Portugal, a qual aprovou as “Regras Gerais de aplicação dos fundos europeus atribuídos a Portugal através do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR)”, resulta que, além das condições gerais de *acesso* “os AAC podem estabelecer outras condições de acesso e de elegibilidade específica e adaptadas aos investimentos e objetivos a atingir, designadamente âmbito territorial, restrições ou enquadramento setorial”.

Através do AAC n.º 85/C19-i01.01/2024, publicado no âmbito do INVESTIMENTO C19-i01 Reformulação do Atendimento dos Serviços Públicos, foram definidas as condições específicas de acesso, das quais resultam obrigações para o beneficiário final.

Sucedo que, no entretanto, verificou-se um conjunto de alterações que impedem o cabal cumprimento do contrato de financiamento em apreço, mas que não são imputáveis ao beneficiário final, nem à beneficiária intermediária.

Na verdade, a situação excecional da quebra nas cadeias de abastecimento globais, agravada por conflitos internacionais e instabilidade geopolítica, resultou numa escassez significativa de matérias-primas e materiais de construção essenciais. Isso não só atrasa as obras, mas também aumenta os custos de aquisição, impactando diretamente os orçamentos inicialmente previstos. Além disso, o aumento generalizado da inflação, a disrupção das cadeias de abastecimento e a escassez de mão de obra qualificada elevaram os preços dos materiais de construção e dos serviços

relacionados, a patamares muito superiores aos vigentes na data da elaboração dos projetos e respetivos orçamentos.

O cenário torna-se ainda mais desafiador com a falta de mão de obra qualificada, causada pela emigração, com a reforma de profissionais experientes e pela falta de atratividade do setor da construção para as novas gerações, resultando no aumento dos custos e em atrasos na contratação e execução das obras. Paralelamente, o aumento da população e a crescente procura pela habitação e infraestruturas, aliada à concorrência intensiva entre projetos públicos e privados, estão a pressionar o setor da construção, elevando o valor das matérias-primas e de mão de obra o que, por sua vez, aumenta o custo das empreitadas públicas e a dificuldade na contratação.

Em conclusão, os pontos anteriormente referidos resultam numa dificuldade no cumprimento dos prazos inicialmente previstos. Assim, a revisão dos prazos não é apenas uma questão de cumprimento dos contratos, mas também de preservação do interesse público, condição fundamental para garantir a conclusão das obras públicas, essenciais para o desenvolvimento e recuperação do país.

Uma vez que os beneficiários finais já reportaram a dificuldade no cumprimento da maturidade do projeto com fundamento na alteração anormal e imprevisível das circunstâncias, torna-se necessário proceder à interpretação do AAC n.º 85/C19-i01.01/2024, por forma a não colocar em causa execução e conclusão do investimento contratualizado e, por conseguinte, a satisfação do interesse público.

Por um lado, a relação contratual estabelecida com o beneficiário final pode ser objeto de modificação com fundamento em alteração anormal e imprevisível das circunstâncias em que as partes tenham fundado a decisão de contratar, bem como razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existentes.

Por outro lado, no momento da publicação do AAC n.º 85/C19-i01.01/2024 e respetiva republicação, era objetivamente impossível prever a dimensão e a manutenção das alterações supervenientes verificadas, tratando-se de eventos anormais e imprevisíveis que se prolongaram no tempo.

Em face do exposto, após articulação com a Estrutura de Missão Recuperar Portugal, conforme decorre das normas de governação do PRR e se encontra estabelecido no aviso AAC N.º 85/C19-i01.01/2024, procede-se à sua interpretação:

1.No Ponto 3.B – Condições Específicas de Acesso do Aviso n.º 85/C19-i01/2024, especialmente no que respeita à data para abertura da loja de cidadão, deve esta condição ser objeto de uma interpretação, no sentido de, excepcionalmente, ser aceite a alteração da data-limite para a instalação das Lojas de Cidadão, previstas nas alíneas e) e f) do Ponto B, respetivamente, a pedido do beneficiário final, desde que devidamente fundamentado em factos supervenientes não imputáveis ao beneficiário, tendo como limite o termo da empreitada até 31 de maio de 2026 e a abertura da Loja de Cidadão até 30 de junho de 2026.

2. Consequentemente, no Ponto 3.C – Causas específicas de revogação do Aviso n.º 85/C19-i01/2024, devem as causas de revogação ter a devida correspondência com o ponto anteriormente identificado, em obediência ao princípio da confiança e certeza jurídicas, pelo que a alínea b) deve ser atualizada com o término da empreitada de instalação da Loja de Cidadão após 31 de maio de 2026 e a alínea c) permitir a abertura da Loja de Cidadão após 30 de junho de 2026.

O Conselho Diretivo da Agência para a Modernização Administrativa, IP

AVISO DE ABERTURA DE CONCURSO

INVESTIMENTO C19-i01.01 Reformulação do atendimento dos serviços públicos e consulares

N.º 85/C19-i01.01/2024

Desenvolvimento de Projetos no âmbito da Reformulação do atendimento dos serviços públicos

ama AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

20-03-2022

1. Preâmbulo	6
2. Tipologia de Operações financiadas no âmbito do presente Aviso:	8
3. Condições de acesso e de elegibilidade dos Beneficiários Finais e do projeto	8
4. Área geográfica de aplicação	11
5. Regras e limites à elegibilidade de despesas	11
6. Taxa de financiamento e limite do apoio	13
7. Dotação do fundo a conceder	13
8. Condições de atribuição de apoio financeiro	13
9. Modo de apresentação das candidaturas	14
10. Critérios de seleção de Candidaturas	14
11. Identificação das entidades que intervêm no processo de decisão do financiamento.	15
12. Prazo para apresentação de candidaturas	15
13. Procedimentos de análise e decisão de candidatura	15
14. Contratualização	16
15. Tratamento de Dados Pessoais	16
16. Divulgação de resultados e pontos de contato	16
ANEXO I	17
ANEXO II	19
ANEXO III	20

1. Preâmbulo

A Loja de Cidadão constitui um modelo de atendimento cujo objetivo principal é a prestação célere e personalizada, num único local público, de um conjunto de serviços de atendimento ao cidadão.

Trata-se de um modelo de atendimento público focado na inclusão, acessibilidade, comodidade no atendimento e na otimização do tempo despendido pelo cidadão no relacionamento com a Administração Pública.

Desde 2014 compete aos Municípios a instalação de novas Lojas de Cidadão, competência exercida em estreita articulação com a Agência para a Modernização Administrativa I.P. — coordenadora da Rede de Lojas de Cidadão.

No âmbito do presente Aviso pretende promover-se a expansão da rede de Lojas de Cidadão, uma vez que, o investimento na transformação digital e na disponibilização em larga escala de serviços públicos digitais, pressupõe Lojas de Cidadão, enquanto equipamentos que asseguram um papel fundamental na prestação de vários serviços públicos que, na generalidade, fruto da sua própria especificidade ou natureza, têm cariz presencial.

Por outro lado, a disponibilização de serviços omnicanal pressupõe a existência de multicanais integrados de modo a permitir ao cidadão escolher o canal ou canais com que quer interagir com o Estado, nos diversos aspetos ou momentos da relação.

O omnicanal, como concebemos, pressupõe também o atendimento presencial de proximidade, pressupõe Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, cujos serviços são alicerçados em *backoffices* ou escritórios digitalizados.

Na perspetiva de um Atendimento Presencial do Futuro, cujo objetivo é proporcionar ao Cidadão um serviço mais eficiente e ágil com diferentes valências de atendimento e que sirva como veículo para a literacia digital da sociedade, pretende-se ao abrigo deste Aviso, expandir a rede de Lojas de Cidadão, baseadas num novo conceito de loja – *Lojas Cidadão 3.0* - assente em:

- Balcões de Triagem na entrada de Loja de Cidadão, que visam o apoio e orientação do Cidadão, na determinação da valência de atendimento mais adequada às suas necessidades no momento, efetuar marcações ou mediação via tablets;
- Mupi Digital com Assistente Virtual na entrada de Loja de Cidadão, que permite obter informações, efetuar marcações ou mesmo alguns serviços de forma autónoma pelo Cidadão;
- Espaço Multimédia – espaço de entretenimento, informativo, com disponibilização de equipamento de acesso a espaço metaverso/imersivo;
- Quiosques de self-service para autoatendimento;
- Áreas de espera – 1.ª espera alargada, caracterizada por diversos componentes, nomeadamente, espera tradicional, espaços para trabalho e multifuncionais e 2.ª espera de proximidade aos postos de atendimento, com caracter mais contido;
- Pontos de atendimento presencial num BALCÃO ATENDIMENTO INTEGRADO (ONE STOP COUNTER) em que funcionários do Município prestam um conjunto alargado de serviços públicos de várias entidades, incluindo municipais;
- Balcões de Atendimento para prestação de serviços especializados pelas Entidades;
- Integração de BackOffice das Entidades, em área diferenciada do atendimento;
- Cabines de Videochamada, para realização de vídeo-atendimento especializado pelas entidades;
- Salas de reuniões e gabinetes para atendimento de carácter privado;
- Áreas de Apoio de Loja, nomeadamente, gabinete para Unidade de Gestão da Loja, copa, entre outras;

As Lojas de Cidadão 3.0, assentam num conceito no qual as funções principais do espaço se desenrolam em torno de um núcleo central destinado ao Balcão Atendimento Integrado, de acordo com modelo exemplificativo referido no Anexo I do presente Aviso.

A circulação do público foi estudada de modo a ser intuitiva com acesso facilitado a todas as componentes de atendimento referidas nos pontos anteriores.

Implementação da nova arquitetura de atendimento ao público, dotada de componentes tecnológicas para a digitalização dos serviços, que irá permitir inúmeros benefícios, através da integração de novas valências de atendimento, melhorando a experiência do Cidadão.

2. Tipologia de Operações financiadas no âmbito do presente Aviso:

São passíveis de financiamento operações que visem a instalação de Lojas do Cidadão, tal como previsto no Decreto-Lei nº 74/2014, de 13 de maio, na redação em vigor.

3. Condições de acesso e de elegibilidade dos Beneficiários Finais e do projeto

Para efeitos do presente Aviso são beneficiários finais os municípios que reúnam as seguintes condições cumulativas de acesso:

A. Condições gerais de acesso

- a) Ter a situação tributária e contributiva regularizada perante Administração Fiscal e a Segurança Social, a verificar até ao momento da assinatura do Termo de Aceitação;
- b) Ter a situação regularizada em matéria de reposições, no âmbito dos financiamentos dos Fundos Europeus;
- c) Cumprimento dos princípios horizontais para a promoção da igualdade de género entre homens e mulheres e da igualdade de oportunidades e não discriminação;
- d) Cumprimento das regras de contratação pública, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual e normativos comunitários sobre a matéria;
- e) Conforme estabelecido no Regulamento do MRR é obrigatório o respeito do princípio do DNSH que significa não apoiar ou realizar atividades económicas que causem danos significativos a qualquer objetivo ambiental na aceção do Artigo 17.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho (Regulamento da Taxonomia da UE). Atendendo à tipologia das operações financiadas no presente Aviso, deve ser considerado o seguinte:
 - i. O investimento associado à construção das Lojas de Cidadão é elegível no âmbito do domínio de intervenção “025ter – Construção de novos edifícios energeticamente eficientes” do Anexo VI do Regulamento (UE) 2021/241 do

Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de fevereiro de 2021, com um coeficiente para o cálculo do apoio aos objetivos ligados às alterações climáticas de 40%, dado que visa a construção de novos edifícios, com uma procura de energia primária inferior em, pelo menos, 20% ao requisito NZEB (edifícios com necessidades quase nulas de energia), de acordo com o definido no Decreto-Lei n.º 101-D/2020, de 7 de dezembro;

- ii. O investimento associado à renovação de edifícios é elegível no âmbito do domínio de intervenção “026 Renovação de infraestruturas públicas visando a eficiência energética ou medidas de eficiência energética relativas a tais infraestruturas, projetos de demonstração e medidas de apoio” do Anexo VI do Regulamento (UE) 2021/241 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de fevereiro de 2021, com um coeficiente para o cálculo do apoio aos objetivos ligados às alterações climáticas de 40%, dado que tal renovação visa a eficiência energética ou medidas de eficiência energética relativas a tais infraestruturas.

Neste sentido deve ser demonstrada melhoria da eficiência energética, através da sua previsibilidade no caderno de encargos a disponibilizar na abertura do procedimento de contratação pública e de apresentação de certificação energética pré e pós intervenção do edifício, ou através de declaração do responsável de obra, onde sejam discriminadas as intervenções no edifício e de que forma aumentam a eficiência energética do mesmo.

- f) Cumprir dos requisitos de informação, comunicação e publicidade relativos à origem do financiamento, conforme disposto no n.º 2 do artigo 34.º do Regulamento (UE) 2021/241 do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de fevereiro de 2021, que criou o Mecanismo de Recuperação e Resiliência;
- g) A instalação da loja de cidadão não ser objeto de financiamento no âmbito dos FEEI, condição a confirmar à data da assinatura do Termo de Aceitação

B. Condições específicas de acesso:

- a) Loja de Cidadão 3.0 localizada em concelho onde não exista outra loja de cidadão;
- b) Loja de Cidadão 3.0 instalada em edifício próprio ou com contrato de arrendamento, a demonstrar com o envio do Título de Propriedade ou o contrato de arrendamento;

- c) Loja de Cidadão 3.0 instalada em edifício que viabilize a instalação do atendimento ao público (*front office*) em piso único que garanta um pé-direito mínimo de 3,5m (três metros e meio);
- d) Identificação do local proposto para instalação da Loja, de acordo com informação solicitada no Anexo II do presente Aviso a submeter em anexo ao formulário de candidatura, e que se adequa à finalidade da instalação da Loja Cidadão 3.0 nos termos do Anexo I do presente Aviso;
- e) Empreitada de Instalação da Loja de Cidadão 3.0 concluída até 31 de março de 2026;
- f) Abertura de Loja de Cidadão 3.0, nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, até 31 de maio de 2026;
- g) Compromisso de manutenção do funcionamento da Loja de Cidadão durante 14 anos a partir da abertura de Loja, nos termos a definir em protocolo;
- h) Compromisso de disponibilização de recursos humanos por parte do Município, para o atendimento nas componentes do Balcão Atendimento Integrado, triagem e gestão de loja, na exata medida das necessidades que venham a ser identificadas, dependendo da dimensão da Loja;
- i) Submissão de cronograma de planeamento do processo de instalação de Loja de Cidadão, elaborado de acordo com o modelo disponibilizado com o formulário de candidatura, mediante o cumprimento das alíneas e) e f) do ponto B do n.º 3. do presente Aviso;
- j) Acordo de integração em loja no local proposto de pelo menos duas das três Entidades Nucleares, decorrente de consulta pela Entidade Gestora da Rede de Lojas de Cidadão (AMA) às Entidades Nucleares após a receção das candidaturas.

Será aferido pela Entidade Gestora da Rede de Lojas de Cidadão (AMA) na fase de análise das candidaturas, o n.º de postos de atendimento a instalar em loja, previsto no dimensionamento das necessidades de atendimento decorrentes dos programas base disponibilizados pelas entidades a integrar (inclui postos de atendimento de Balcão Atendimento Integrado e postos e gabinetes de Atendimento Especializado).

O não cumprimento das condições gerais ou específicas de acesso determina a não elegibilidade da candidatura.

Todas as condições gerais ou específicas de acesso acima referidas devem ser reportadas à data da candidatura, sem prejuízo dos critérios previstos nas alíneas b) e i) do ponto B do n.º 3. do presente Aviso poderem ser aferidas até à data de assinatura do Protocolo de

Colaboração (entre o Município e a AMA) e Termo de Aceitação e do critério previsto na alínea j) do ponto B do n.º 3. do presente Aviso que será aferido pela Entidade Gestora da Rede de Lojas de Cidadão (AMA) na fase de análise das candidaturas.

C. Causas específicas de revogação

- a) Não cumprimento do cronograma de planeamento definido na alínea i) do ponto B do n.º3. do presente Aviso, quando não devidamente reprogramado e aprovado pela Entidade Gestora da Rede de Lojas de Cidadão (AMA);
- b) Término da empreitada de instalação da Loja de Cidadão após 31 de março de 2026;
- c) Abertura da Loja de Cidadão após 31 de maio de 2026;
- d) Não cumprimento da Portaria n.º 255/2023 de 7 de agosto e dos requisitos definidos pela Entidade Gestora da Rede de Lojas de Cidadão na elaboração do projeto de execução;
- e) Não cumprimento da empreitada nos termos do projeto de execução validado pelas entidades participantes e Entidade Gestora da Rede de Lojas de Cidadão (AMA);
- f) Não prestação de toda a informação solicitada pela Entidade Gestora da Rede de Lojas de Cidadão (AMA), nos prazos definidos pela mesma.

4. Área geográfica de aplicação

São elegíveis para efeitos do presente Aviso as instalações de Lojas do Cidadão no território continental que preencham as condições de acesso.

5. Regras e limites à elegibilidade de despesas

5.1. Despesas elegíveis

São consideradas elegíveis as despesas que vierem a ser aprovadas no âmbito do presente procedimento, resultantes dos custos reais incorridos com a realização da operação e determinantes para a implementação e funcionamento da Loja Cidadão 3.0, designadamente as que se enquadrarem nas seguintes tipologias:

- a) Despesas para obras de edificação, adaptação de espaços e ou edifícios no âmbito dos modelos integrados de atendimento descentralizado na Administração Pública.
- b) Aquisição de serviços a terceiros quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para o projeto;

- c) Aquisição de equipamento informático expressamente para o projeto;
- d) Aquisição de software expressamente para o projeto;
- e) Aquisição de equipamento básico, designadamente mobiliário, sinalética, equipamento de comunicações e equipamentos relacionados com o atendimento, desde que devidamente justificado como necessário para a implementação do projeto;
- f) Aquisição, implementação e prestação de serviços, infraestruturas e equipamentos de comunicações, incluindo os custos diretamente atribuíveis para os colocar na localização e nas condições necessárias ao seu funcionamento;
- g) Despesas com a promoção e divulgação da operação, que não poderão representar mais de 5% das despesas elegíveis da operação.

5.2. Despesas não elegíveis

- a) As despesas realizadas pelos beneficiários finais no âmbito de operações de locação financeira, de arrendamento ou de aluguer de longo prazo não são elegíveis para financiamento.
- b) As despesas anteriores a 17 de outubro de 2023;
- c) Custos normais de funcionamento do beneficiário, não previstos no investimento contratualizado, bem como custos de manutenção e substituição e custos relacionados com atividades de tipo periódico ou contínuo;
- d) Pagamentos em numerário, exceto nas situações em que se revele ser este o meio de pagamento mais frequente, em função da natureza das despesas, e desde que num quantitativo unitário inferior a 250 euros;
- e) Despesas pagas no âmbito de contratos efetuados através de intermediários ou consultores, em que o montante a pagar é expresso em percentagem do montante financiado pelo PRR ou das despesas elegíveis da operação;
- f) Aquisição de bens em estado de uso;
- g) Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), recuperável ou não pelo beneficiário;
- h) Aquisição de veículos automóveis, aeronaves e outro material de transporte;
- i) Juros e encargos financeiros;
- j) Fundo de maneiio.

6. Taxa de financiamento e limite do apoio

A taxa máxima de financiamento aplicável a cada operação a apoiar no âmbito do presente Aviso é de 100%, até ao limite máximo de 1.063.630,00EUR (um milhão e sessenta e três mil, seiscentos e trinta euros), IVA não incluído.

O limite máximo de financiamento referido no parágrafo anterior poderá ser reforçado, mediante disponibilidade financeira.

7. Dotação do fundo a conceder

A dotação afeta ao presente concurso é de 11.700.000,00EUR.

Prevê-se a possibilidade de reforço da dotação orçamental prevista para o presente Aviso, caso se revele necessário e mediante decisão da AMA, em articulação com a Estrutura de Missão Recuperar Portugal.

8. Condições de atribuição de apoio financeiro

Os apoios a conceder no âmbito destas medidas revestem a forma de apoio não reembolsável. O pagamento do financiamento atribuído será processado através das seguintes modalidades:

- a) Pagamento de adiantamento (PA) correspondente a 10% do apoio aprovado e processado mediante solicitação do beneficiário, após assinatura do protocolo de colaboração e Termo de Aceitação e comunicação de início do projeto;
- b) Em situações de natureza excecional justificadas pelo cumprimento das condições de fornecimento dos bens e serviços contratados ou de outras condições específicas de execução dos Investimentos, o limite máximo referido na alínea anterior pode ir até 20% do apoio, mediante proposta devidamente fundamentada apresentada pelo beneficiário à AMA.
- c) Pagamentos a título de reembolso (PTR) mediante a apresentação de documentos comprovativos da realização do investimento e de relatórios de progresso;
- d) Caso tenham sido efetuados os adiantamentos previstos nas alíneas a) e b), será aplicada, em cada pedido de pagamento, uma retenção proporcional ao adiantamento processado, até à recuperação da totalidade do adiantamento;

- e) A soma de todos os pagamentos a título de adiantamento ou a título de reembolso não poderá ultrapassar 90% do apoio total aprovado ou apurado em função do grau de execução da operação.
- f) Pagamento de Saldo Final (PSF), que corresponde à diferença entre o apoio elegível final apurado e o somatório dos pagamentos efetuados, é processado após verificação e avaliação final, física, técnica ou científica, financeira e contabilística, da execução da operação e comprovação do cumprimento das condicionantes e obrigações do beneficiário.

9. Modo de apresentação das candidaturas

A apresentação de candidaturas é efetuada através de formulário eletrónico, a disponibilizar a partir de 22 de março de 2024, sendo o link de acesso: [Formulário](#)

A AMA poderá suspender a receção de candidaturas no âmbito do presente Aviso a qualquer momento, através de comunicação prévia a publicar nos locais definidos no ponto 16. Com uma antecedência mínima de 5 dias úteis em relação à data estabelecida para a suspensão.

10. Critérios de seleção de Candidaturas

São selecionadas as candidaturas apresentadas por beneficiários finais que preencham as condições de acesso e de elegibilidade.

A metodologia de cálculo para seleção e hierarquização dos projetos é baseada no indicador Mérito das Operações (MO), determinado pela seguinte fórmula:

$$\mathbf{MO = 0,35A + 0,30B + 0,35C}$$

Em que:

A = Abrangência do Serviço

B = Qualidade do investimento

C = Localização do Investimento

No Anexo III ao presente Aviso é disponibilizado o Referencial de Análise do MO.

As pontuações dos critérios são atribuídas numa escala compreendida entre 1 e 5, sendo a pontuação final do MO estabelecida à centésima.

Para efeitos de seleção, consideram-se elegíveis as operações que obtenham uma pontuação final de MO igual ou superior a 3,00.

As operações são ordenadas por ordem decrescente em função do MO e por data (dia/hora/minuto/segundo) da entrada de candidatura, sendo selecionadas até ao limite orçamental definido no Ponto 7 do presente Aviso.

11. Identificação das entidades que intervêm no processo de decisão do financiamento.

A avaliação e o acompanhamento dos projetos são assegurados pela Agência para a Modernização Administrativa, I.P., sem prejuízo das competências de outras entidades na gestão e governação do PRR.

12. Prazo para apresentação de candidaturas

O prazo para a apresentação de candidaturas decorre entre o dia 22 de março e 22 de abril de 2024 (17:00 horas).

13. Procedimentos de análise e decisão de candidatura

As candidaturas são selecionadas de acordo com as condições de acesso, de elegibilidade e de seleção previstas no presente Aviso.

A decisão fundamentada sobre o apoio financeiro a atribuir é proferida pela AMA no prazo de 25 (vinte e cinco) dias úteis a contar da data final para apresentação da candidatura.

O prazo referido suspende-se quando sejam solicitados ao candidato quaisquer esclarecimentos, informações ou documentos, o que só pode ocorrer por uma vez. A não apresentação pelo candidato, no prazo de 10 (dez) dias úteis, dos esclarecimentos, informações ou documentos solicitados, determina a análise da candidatura apenas com os elementos disponíveis.

O candidato é ouvido no âmbito do procedimento de audiência prévia, nos termos legais, sendo concedido um prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data da notificação da proposta de decisão, designadamente quanto à eventual intenção de indeferimento e aos respetivos fundamentos.

A decisão final deve ser proferida no prazo máximo de 5 (cinco) dias após o termo do prazo de audiência prévia dos interessados.

14. Contratualização

A contratualização da decisão da concessão do apoio é feita mediante assinatura de Protocolo de Colaboração (entre o Município e a AMA) e Termo de Aceitação das condições de financiamento por parte do beneficiário final, e com a apresentação dos seguintes documentos referidos nas alíneas b) e i) ponto B do n.º 3. do presente Aviso:

- i. Título de Propriedade ou o contrato de arrendamento do local/edifício previsível para instalação da Loja;
- ii. Cronograma de planeamento do processo de instalação de Loja de Cidadão, elaborado de acordo com o modelo disponibilizado, mediante o cumprimento das alíneas e) e f) do ponto B do n.º 3. do presente Aviso;

A decisão de aprovação caduca caso não sejam assinados o protocolo e termo de aceitação no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data da notificação da decisão, salvo motivo justificado e não imputável ao candidato.

15. Tratamento de Dados Pessoais

Todos os dados pessoais serão processados de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) de 25 de maio de 2018 e a Lei de Proteção de Dados Pessoais (LPDP) – Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, na sua atual redação.

16. Divulgação de resultados e pontos de contato

No portal da [AMA](#) e no portal [PRR](#) os candidatos têm acesso a:

- a) Outras peças e informações relevantes, nomeadamente legislação enquadradora;
- b) Pontos de contato para obter informações adicionais;
- c) Resultados deste concurso.

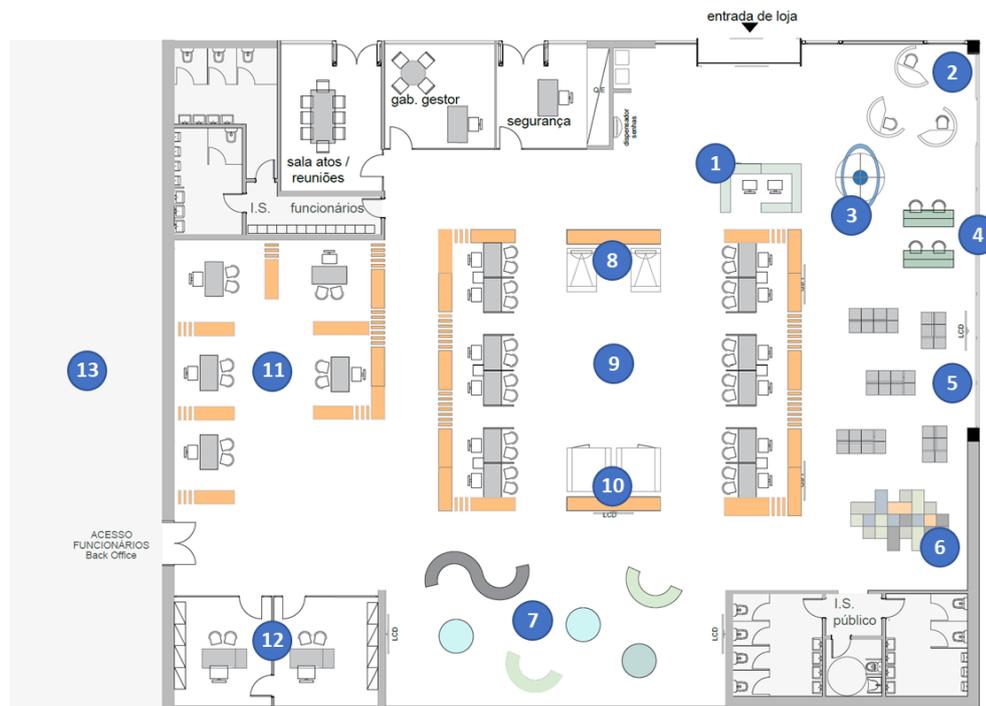
Os pedidos de informação e de esclarecimentos devem ser apresentados por escrito e remetido para o seguinte endereço de correio eletrónico: avisos.prr@ama.pt

O Conselho Diretivo

ANEXO I

Modelo exemplificativo do novo conceito de loja – Lojas Cidadão 3.0

Em seguida apresenta-se, a título meramente exemplificativo, um layout tipo que reflete o modelo do novo conceito de Loja Cidadão 3.0, e as suas componentes de atendimento.



Legenda:

- 1 – Balcão de Triagem na entrada de Loja de Cidadão, que visa o apoio e orientação do Cidadão, na determinação da valência de atendimento mais adequada às suas necessidades no momento, efetuar marcações ou mediação via tablets
- 2 – Quiosques de self-service para autoatendimento
- 3 – Espaço Multimédia – espaço de entretenimento, informativo, com disponibilização de equipamento de acesso a espaço metaverso/imersivo
- 4 – Espaço de trabalho
- 5 – Zona de 1ª espera alargada, caracterizada por diversos componentes, nomeadamente, espera tradicional, espaços para trabalho e multifuncionais
- 6 – Espaço ativo / multifuncional
- 7 – Zona de 2ª espera, de proximidade aos postos de atendimento, com carácter mais contido
- 8 – Equipamentos biométricos

- 9 – BALCÃO ATENDIMENTO INTEGRADO (ONE STOP COUNTER) em que funcionários do Município prestam um conjunto alargado de serviços públicos de várias entidades, incluindo municipais;
- 10 – Cabines de Videochamada, para realização de vídeo-atendimento especializado, pelas entidades;
- 11 – Balcões de Atendimento para prestação de serviços especializados pelas Entidades;
- 12 – Salas de reuniões e gabinetes para atendimento de carácter privado;
- 13 – Integração de BackOffice das Entidades, em área diferenciada do atendimento.

Mais se informa que, o dimensionamento do espaço da loja, o layout da loja e o número de postos de atendimento da mesma, dependerá da densidade populacional da zona que a loja irá abranger, bem como dos respetivos programas base identificados pelas entidades identificadas no n.º 4 do artigo 9.º, do Decreto-Lei nº 74/2014, de 13 de maio, na redação em vigor.

ANEXO II

Informação Técnica do Local Proposto

Identificação de local previsível para instalação da Loja

- I. Localização
 - i. Morada completa
 - ii. Coordenadas GPS
- II. Caracterização do espaço proposto
 - i. Edifício pré existente (S/N)
 - a. Certidão de Teor e/ou Caderneta Predial
 - b. Memória descritiva (PDF)
 - c. Plantas com identificação da área a disponibilizar (PDF)
 - d. Cortes e Alçados (PDF)
 - e. Levantamento fotográfico (JPEG)
 - Planta com identificação dos pontos de recolha de imagem (PDF)
 - ii. Edifício novo (S/N)
 - a. Certidão de Teor e/ou Caderneta Predial
 - b. Memória descritiva (PDF)
 - c. Planta de implantação (PDF)
 - d. Plantas com identificação do proposto com área a disponibilizar (PDF)
 - e. Perfis e Alçados (PDF)
 - f. Levantamento fotográfico (JPEG)
 - Planta com identificação dos pontos de recolha de imagem (PDF)

ANEXO III

Referencial de Análise do Mérito de Operações

No presente âmbito, o Mérito da Operação (MO) é determinado através da utilização dos seguintes critérios:

Em que:

A = Abrangência do Serviço

B = Qualidade do investimento

C = Localização do Investimento

Considerando seguinte fórmula:

$$MO = 0,35A + 0,3B + 0,35C$$

Calculada da seguinte forma

$$MO = [0,25 A1 + 0,1 A2] + [0,1 B1 + 0,2 B2] + [0,1 C1 + 0,25 C2]$$

Cada critério e subcritério são pontuados numa escala de 1 a 5, sendo o resultado do MO arredondado à centésima. Para que possa ser elegível, a operação tem de obter uma pontuação final de MO igual ou superior a 3,00.

Critério A. Abrangência do Serviço

A1. N.º de entidades da Administração Central a integrar: N.º de entidades da Administração Central previsto no dimensionamento das necessidades de atendimento decorrentes dos programas base identificados pelas entidades, em conformidade com o disposto no n.º 4 do artigo 9.º, do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na redação em vigor, sendo pontuado de acordo com o seguinte quadro:

N.º de entidades da Administração Central a integrar	Pontuação
>=4 entidades (inclui 3 entidades nucleares)	5
3 entidades (inclui 3 entidades nucleares)	4
>=4 entidades (inclui 2 nucleares)	3
3 entidades (inclui pelo menos 2 entidades nucleares)	2
2 entidades (inclui 2 entidades nucleares)	1

Não são considerados entidades da Administração Central os Balcões Municipais e Empresas Municipais.

Entende-se por entidades nucleares o disposto no n.º 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei nº 74/2014, de 13 de maio, na redação em vigor que estabelece que: “A instalação de qualquer Loja de Cidadão deve integrar, pelo menos, dois dos seguintes serviços públicos:

- a) Serviços da Segurança Social;
- b) Serviços da Autoridade Tributária e Aduaneira;
- c) Serviços do Instituto dos Registos e Notariado.

A2. N.º de Postos de Atendimento: N.º de postos de atendimento a instalar em loja, previsto no dimensionamento das necessidades de atendimento decorrentes dos programas base disponibilizados pelas entidades a integrar (inclui postos de atendimento de Balcão Atendimento Integrado e postos e gabinetes de Atendimento Especializado)

N.º de Postos de Atendimento	Pontuação
Igual ou superior a 20 postos	5
Entre 15 postos e 19 postos	4
Entre 9 postos e 14 postos	3
8 postos	2
Inferior a 8 postos	1

Critério B. Qualidade do investimento

B1. Facilidade de estacionamento: Proximidade de lugares de estacionamento disponíveis relativamente à localização da Loja de Cidadão

Proximidade de estacionamento	Pontuação
Facilitado: Disponibilidade de estacionamento até 100 metros do edifício	5
Médio: Disponibilidade de estacionamento a uma distância entre 100 a 300 metros do edifício	3
Difícil: Disponibilidade de estacionamento a uma distância superior a 300 metros do edifício	1

B2. Localização e centralidade: Localização e centralidade da Loja de Cidadão relativamente aos serviços, comércio e transportes

Localização e Centralidade	Pontuação
Localização a menos de 150 metros de serviços, comércio, transportes	5

Localização entre 150 a 300 metros de serviços, comércio e transportes	3
Localização a mais de 300 metros de serviços, comércio e transportes	1

Critério C. Localização do Investimento

C1. População Residente no Concelho: N.º de habitantes do concelho segundo dados do INE 2021

População Residente no Concelho	Pontuação
com \geq 70.000 habitantes	5
com $<$ 70.000 habitantes e \geq 30.000 habitantes	4
com $<$ 30.000 habitantes e \geq 10.000 habitantes	3
com $<$ 10.000 habitantes e \geq 3.000 habitantes	2
com $<$ 3.000 habitantes	1

C2. Loja de Cidadão instalada na mesma zona geográfica: Distância topográfica da localização proposta à Loja de cidadão mais próxima (medida pela distância mais curta realizada em veículo ligeiro, entre os dois pontos, através da aplicação Google Maps)

Distância em Kms	Pontuação
Distância em relação à loja mais próxima igual ou superior a 30 Kms	5
Distância em relação à loja mais próxima superior a 10 Kms e inferior a 30 Kms	3
Distância em relação à loja mais próxima igual ou inferior a 10 Kms	1