

**COMPETE  
2020**

**PORTUGAL  
2020**



UNIÃO EUROPEIA  
Fundos Europeus Estruturais  
e de Investimento

# **AVISO PARA APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURAS N.º 01/SAMA2020/2018**

**SISTEMA DE APOIO À TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
(SATDAP)**

**PRIORIDADES E PARÂMETROS ESTRUTURANTES A  
RESPEITAR PELOS BENEFICIÁRIOS, NO ÂMBITO DAS  
OPERAÇÕES PRÉ-FORMATADAS A CANDIDATAR**

**OPERAÇÃO PRÉ-FORMATADA C**

**DISPONIBILIZAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS NOS  
ESPAÇOS CIDADÃO**

**OPERAÇÕES DE MODERNIZAÇÃO (PI 2.3) E CAPACITAÇÃO (PI 11.1)  
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

 **REPÚBLICA  
PORTUGUESA**  
XXI GOVERNO



**Programa  
Nacional  
de Reformas**

MAIS CRESCIMENTO. MELHOR EMPREGO. MAIOR IGUALDADE.

## 1. ENQUADRAMENTO

O Espaço Cidadão é um balcão único de atendimento onde os cidadãos podem aceder aos serviços digitais disponibilizados pela Administração Central. A massificação do acesso aos serviços digitais da Administração Pública resulta da concretização da política “Digital por Regra”, ou seja, todos os serviços públicos que possam ser prestados digitalmente, estarão disponíveis *online*. A interação dos cidadãos com o Estado será feita preferencialmente por meios digitais de forma a reduzir tempos de espera e custos de contexto e de forma a aumentar a eficiência e produtividade dos trabalhadores da Administração Pública.

Os Espaços Cidadão constituem-se enquanto rede de atendimento aos cidadãos, com base na constituição de parcerias entre a administração central e outras entidades, preferencialmente as autarquias, para a prestação dos serviços *online*, assistida por funcionários qualificados: os mediadores de atendimento digital.

O Espaço Cidadão é um ponto único de contacto para prestação de serviços públicos *online* onde os cidadãos são atendidos por funcionários previamente formados pela AMA, visando apoiar os cidadãos a beneficiar dos serviços digitalizados.

O Espaço Cidadão é a âncora da rede nacional de atendimento digital assistido, que potencia o uso das TIC, assegurando o apoio à prestação de serviços públicos digitais, através de segundas linhas de atendimento das entidades públicas prestadoras de serviços, com o objetivo de responder a dúvidas que os próprios mediadores de atendimento digital possam ter. Desta forma, a rede de Espaços Cidadão é complementar à rede de Lojas de Cidadão (atuais e futuras), a disseminar pelo território nacional numa lógica de proximidade dos utilizadores, em especial dos que se encontram em territórios com baixa densidade populacional.

Assim, o modelo subjacente aos Espaços Cidadão tem como principais objetivos:

- Servir melhor o cidadão, proporcionando-lhe um modelo de atendimento mais conveniente, rápido e através de parcerias entre a Administração Central e Local;
- Promover a colaboração entre a Administração Central e outras entidades, mediante parcerias com entidades da administração central, da administração local (municípios e freguesias), do terceiro setor, de associações empresariais e de outras entidades privadas prestadoras de serviços de interesse público, visando uma implementação no território nacional tão capilar quanto possível, para potenciar a utilização de serviços públicos *online*;
- Disponibilizar junto das pessoas todos os serviços públicos que venham a ser disponibilizados eletronicamente pela Administração Central;
- Reforçar a coesão territorial e social: a rede de Espaços Cidadão pretende majorar os territórios de baixa densidade populacional, promovendo a coesão territorial e social;
- Aumentar a qualidade da prestação de serviços públicos: pretende-se transpor a experiência das Lojas de Cidadão, enquanto ponto único de contacto com a Administração, para a nova era digital com o modelo de atendimento digital assistido;
- Combater a infoexclusão: o atendimento preconizado para os Espaços Cidadão promove a literacia digital.

Os serviços estão disponíveis electronicamente através da sua integração numa plataforma tecnológica (*software*), desenvolvida e gerida pela AMA, assente em tecnologia *open source*, que permitirá um melhor acesso aos serviços digitais.

Os serviços disponíveis no catálogo dos Espaços Cidadão são de interesse público, considerando tanto entidades da Administração Central e Local, como entidades privadas.

## 2. OBJETIVOS

- A presente operação visa integrar os sistemas dos organismos com a plataforma de Mediação de Cidadania do Espaço Cidadão (EC-MC), aplicação de gestão de interações, que funciona como bancada de trabalho do Mediador de Cidadania no contexto do Espaço Cidadão.

Para além da integração com o sistema EC-MC, o organismo poderá ainda integrar com o módulo de gestão de fluxos financeiros (sistema EC-FI), desmaterializar eventuais serviços a disponibilizar no EC e promover a adequação dos sistemas centrais do organismo para suporte às alterações.

O beneficiário deverá disponibilizar toda a informação necessária à avaliação da operação, nomeadamente entregando a seguinte documentação:

- Arquitetura e especificações técnicas e funcionais;
- Identificação de recursos (humanos, técnicos/tecnológicos) envolvidos na prestação;
- Descrição das atividades e seus objetivos;
- Calendarização.

## 3. ATIVIDADES E CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

### 3.1. ATIVIDADES

Para dar cumprimento aos objetivos propostos, garantindo os requisitos obrigatórios, são consideradas as seguintes atividades macro nesta operação:

<b>Atividade 1</b>	Efetuar levantamento detalhado de requisitos do processo/serviço/documento(s)
<b>Atividade 2</b>	Definir detalhadamente requisitos e especificações técnicas/tecnológicas, infraestruturais e funcionais, considerando, nomeadamente, as opções disponíveis para implementação técnica: a) Consumo de <i>webservices</i> ; b) Utilização de janela de integração;
<b>Atividade 3</b>	Proceder à reengenharia e desmaterializar o processo/serviço/documento(s)
<b>Atividade 4</b>	Implementar solução, concretizando, nomeadamente: a) Verificação de integração no EC-MC; b) Desenvolvimento/alteração/atualização de sistemas de informação na entidade
<b>Atividade 5</b>	Avaliar a necessidade de alterações legislativas

<b>Atividade 6</b>	Realizar testes de integração e testes funcionais, considerando ações corretivas resultantes de testes
<b>Atividade 7</b>	Concretizar o <i>roll out</i> , nomeadamente: a) Implementação de ações corretivas resultantes de testes; b) Registo de entidade na plataforma e criação de utilizadores associados; c) Acompanhamento de lançamento; d) Disponibilização de entregáveis (relatório de projeto)
<b>Atividade 8</b>	Ações de divulgação o Efetuar comunicação/divulgação interna e externa, nomeadamente junto dos destinatários

### 3.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

- Prazo limite de implementação da operação: 18 meses.

Em casos devidamente justificados, a AG pode aprovar prorrogações dos prazos para além do referido limite.

Deve ser apresentado um cronograma detalhado das atividades e objetivos a concretizar, com análise das tarefas semanais e contagem de tempo decorrido desde o início da operação, em dias úteis. Deve igualmente considerar-se a matriz de responsabilidade e a alocação dos recursos no referido cronograma.

### 4. LIMITE MÁXIMO DE INVESTIMENTO POR OPERAÇÃO

- Limite máximo de investimento por operação: € 150 000 (cento e cinquenta mil euros).

### 5. DESPESAS ELEGÍVEIS

- a. Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria, quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para a operação;
- b. Aquisição de equipamento informático e *software* expressamente para a operação;
- c. Despesas com a promoção e divulgação da operação, que não poderão representar mais de 10% das despesas elegíveis na componente de financiamento FEDER;
- d. Despesas com pessoal técnico do beneficiário dedicado às atividades da operação, que não poderão representar mais de 20% das despesas elegíveis na componente de financiamento FEDER.

## 6. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE ELEGIBILIDADE

Como requisitos comuns e obrigatórios das candidaturas devem ser demonstrados:

- Interoperabilidade na Administração Pública - grau de utilização da Plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP) para troca de dados/informação com organismos de diferentes Ministérios, previsto para a operação;
- Autenticação e assinatura eletrónicas na Administração Pública - grau de utilização/despesa, na operação, de:
  1. Mecanismos de autenticação, obrigatórios e alternativos, disponibilizados pelo Fornecedor de Autenticação (Autenticao.gov) para verificação da identidade de utilizadores, incluindo a chave-móvel digital e sistema de certificação de atributos profissionais;
  2. Certificados qualificados para garantia de autenticidade de documentos;
- Racionalização da prestação de serviços públicos por meios eletrónicos - grau de adesão/despesa da operação com a estratégia de consolidação dos serviços eletrónicos em pontos únicos de contacto e plataformas transversais de suporte à prestação de serviços eletrónicos, como sejam:
  1. Disponibilização dos serviços eletrónicos nos pontos únicos de contacto, Balcão do Empreendedor e Portal do Cidadão;
  2. Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP);
  3. Gateway de SMS da Administração Pública (GAP).
- Racionalização das TIC e modernização administrativa dentro dos organismos públicos - grau de contribuição da operação para reduzir a utilização de papel nos processos do organismo, entre organismos e na relação destes com os cidadãos e empresas;
- Adoção de *software* aberto nos sistemas de informação da Administração Pública - grau de contribuição/despesa da operação para a utilização de soluções de *software* *opensource* na Administração Pública;
- Cumprimento do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) e das regras relativas ao quadro de interoperabilidade semântica, devendo ser assegurada que a produção e/ou divulgação de informação, no âmbito dos sistemas de informação e respetivas componentes aplicacionais financiados, seja em dados abertos, permitindo a disponibilização dos data sets produzidos na plataforma dados.gov.pt;
- Adoção das regras de usabilidade e de acessibilidade nos sítios e portais da Administração Pública, nos termos da legislação vigente e constantes em <https://usabilidade.gov.pt> e em <http://www.acessibilidade.gov.pt>, respetivamente.

## 7. FICHA DE ADESÃO À OPERAÇÃO PRÉ-FORMATADA C

A adesão a esta operação implica que o organismo promotor se proponha integrar um ou vários dos seus sistemas na plataforma de Mediação de Cidadania do Espaço Cidadão (EC-MC), com o objetivo de disponibilizar serviços nos Espaços de Cidadão, vinculando-se à informação supra referida, bastando disponibilizar a informação adicional solicitada na Ficha de Adesão.

### 7.1. NÍVEL DE ADESÃO

Nível de Adesão	S/N
Integração de serviço*	
Módulo de gestão de fluxos financeiros	
Desmaterialização de serviço	
Adequação dos sistemas centrais	

\* Obrigatório

### 7.2. IDENTIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO ATUAL DOS SERVIÇOS

Deverão claramente ser identificados os serviços a disponibilizar, os seus destinatários, e a forma como o serviço é atualmente disponibilizado.

Serviço	Destinatários		Forma como o serviço é disponibilizado e nível de desmaterialização
	Descrição	Quantificação	
Ex: Renovação de Cartas de condução	Condutores	500.000	Apenas nos serviços de atendimento do IMT. Processo não se encontra desmaterializado.

### 7.3. CARATERIZAÇÃO ADICIONAL

<b>Arquitetura e especificações técnicas e funcionais dos sistemas a desenvolver</b>
<b>Plano de comunicação/divulgação institucional (interna e externa)</b>
Deverá ser apresentado o plano detalhado, evidenciando como cada operação será objeto de comunicação e divulgação.
<b>Identificação de recursos humanos e técnicos envolvidos</b>
<b>Equipa de projeto</b> - Deverá ser indicado o n.º de elementos internos e externos ao organismo que integrarão a equipa de projeto, indicando o seu perfil, competências e responsabilidades, na fase de execução e de exploração. A equipa deverá integrar elementos com perfil técnico e com perfil funcional, considerando as componentes englobadas na implementação da operação, devendo ser identificado um ponto focal na entidade, responsável por articular questões ligadas à implementação da operação.

Atividades e investimento	Calendarização		Investimento		
	Data de início	Data de fim	Descrição	Valor a candidatar	Custos de manutenção / APV
1 - Efetuar levantamento detalhado de requisitos do processo/serviço / documento(s)			Serviços		
2 - Definir detalhadamente requisitos e especificações técnicas/tecnológicas, infraestruturais e funcionais, considerando, nomeadamente, as opções disponíveis para implementação técnica: a) Consumo de <i>webservices</i> ; b) Utilização de janela de integração;			Serviços		
3 - Proceder à reengenharia e desmaterializar o processo/serviço/documento(s)			Serviços		
4 - Implementar solução, concretizando, nomeadamente: a) Verificação de integração no EC-MC; b) Desenvolvimento/alteração/atualização de sistemas de informação na entidade;			Serviços <i>Hardware</i> <i>Software</i>		
5 - Avaliar a necessidade de alterações legislativas			Serviços		
6 - Realizar testes de integração e testes funcionais, considerando ações corretivas resultantes de testes			Serviços		
7 - Concretizar o <i>roll out</i> , nomeadamente: a) Implementação de ações corretivas resultantes de testes; b) Registo de entidade na plataforma e criação de utilizadores associados; c) Acompanhamento de lançamento; d) Disponibilização de entregáveis (relatório de projeto);			Serviços		
8 - Efetuar comunicação/divulgação interna e externa, nomeadamente junto dos destinatários			Promoção e divulgação		