**A - Memória Descritiva tipo**

1. **Designação da Operação**

Neste ponto deverá ser definida, de forma clara e tão concisa quanto possível, a designação da operação (até 20 palavras)

A designação da operação funcionará para, em complemento com o código da operação (atribuído automaticamente), ajudar a identificar a operação, bem como facilitar a comunicação informal sobre a operação.

1. **descrição do Organismo BENEFICIÁRIO**

Neste ponto deverão ser descritas as competências e atribuições cometidas ao organismo promotor e enquadrar nessas competências os objetivos da candidatura, podendo ser apresentada, por exemplo, uma descrição ao nível estratégico, incluindo Missão, Visão e Objetivos Estratégicos.

1. **Diagnóstico**
* **diagnóstico - Descrição da situação atual e dos benefícios a obter**

Descrição da situação atual em termos de funcionamento da organização, composição dos recursos humanos existentes, etc.

* **Atividades a desenvolver**

Identificar e descrever as tarefas a desenvolver, respetiva responsabilidade de execução, bem como respetivos entregáveis no âmbito de cada uma das atividades, incluindo a justificação da inclusão de atividades adicionais ou alteração das atividades-tipo propostas:

**Atividade 1 : Diagnóstico / Planeamento**

**Atividade 2 : Operacionalização/Implementação**

**Atividade 3 : Monitorização e Melhoria**

**Atividade 4 : Certificação**

**Atividade 5 : Apresentação e Divulgação de Resultados (e Benchmarking quando relevante)**

1. **CARATERIZAÇÃO da operação**
	1. **Objetivos gerais**

Considerando a situação atual, a operação visa atingir os seguintes objetivos:

a)

b)

…

* 1. **Informação técnica detalhada**

Referir nomeadamente e detalhadamente as tipologias de ação a desenvolver, como por exemplo: Teletrabalho; Horários Adaptados; Horas limite para reuniões; Ginástica laboral; Protocolos celebrados com entidades prestadoras de serviços, etc., bem como será efetivada a sua realização, designadamente no que se refere à sua concretização através da aquisição de Bens e/ou Serviços ou através de recursos e meios próprios da entidade (a especificar no ponto seguinte).

* 1. **Identificação de recursos humanos e técnicos envolvidos**
* **Equipa de projeto**

Deverá ser indicado o n.º de elementos internos e externos ao organismo que integrarão a equipa de projeto, indicando o seu perfil, as suas competências e responsabilidades quer na fase de execução da operação como de exploração. A equipa deverá integrar elementos com perfil técnico e com perfil funcional, considerando as componentes englobadas na implementação da operação.

Deverá ser identificado um ponto focal na entidade, que articulará nas questões relacionadas com a implementação da operação.

* **Meios Técnicos**

Descrição da infraestrutura tecnológica já existente e envolvida na operação e necessidades adicionais de aquisição, devidamente fundamentadas.

* 1. **Condições de Alinhamento Tecnológico**

Evidenciar o cumprimento ou a não aplicabilidade das condições específicas previstas no Ponto 7.2 do Aviso.

* 1. **ATIVIDADES, INVESTIMENTO, CRONOGRAMA E RESULTADOS**
		1. **Mapa de Custos estruturado por atividades**

Estimativa detalhada dos custos do projeto e um cronograma de execução das atividades previstas, considerando as atividades macro que constam do Aviso (adicionalmente poderão ser consideradas outras):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atividades e investimento** | **Calendarização** | **Investimento** |
| **Data de início** | **Data de fim** | **Valor a candidatar** | **Custos de manutenção / APV** |
| 1 - Diagnóstico / Planeamento |  |  |  |  |
| 2 – Operacionalização/Implementação |  |  |  |  |
| 3 – Monitorização e Melhoria  |  |  |  |  |
| 4 - Certificação |  |  |  |  |
| 5 - Apresentação e Divulgação de Resultados (e eventualmente Benchmarking) |  |  |  |  |
| …/… |  |  |  |  |
| …/… |  |  |  |  |

* + 1. **Resultados esperados e calendário de cada atividade da operação**

Identificação dos resultados previstos com a realização de cada atividade, bem como indicação da data em que serão obtidos, a qual deverá estar compreendida no período de realização da atividade.

Fundamentação da calendarização estabelecida para cada atividade.

* + 1. **Plano de comunicação/divulgação institucional (interna e externa) do serviço a implementar**

Deverá ser apresentado o plano detalhado.

* 1. **Disposições legais, pareceres prévios e normas técnicas**

Identificação das disposições legais aplicáveis ao arranque da operação, bem como a forma como serão implementados os princípios orientadores e normas técnicas que lhes sejam aplicáveis, tendo particularmente em conta a sua adequação e contributo para a prossecução das prioridades nacionais estabelecidas em matéria de capacitação da administração pública.

Deve ser incluída uma análise sobre como será assegurado o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

1. **Impacto e mérito da operação**
	1. **Impactos e resultados esperados**

Explicitação dos impactos e resultados esperados com a implementação da Operação, designadamente ao nível:

• **Interno à entidade** – demonstrando as transformações qualitativas esperadas nas funções regulares do beneficiário, em termos da eficiência e eficácia dos serviços;

• **Externo à Entidade mas interno à Administração Pública** – demonstrando o contributo para a melhoria global da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços públicos e o potencial de demonstração e de disseminação dos resultados para outras entidades públicas;

• **Externo** – demonstrando as melhorias esperadas na qualidade e eficácia do atendimento aos cidadãos e empresas.

* 1. **Indicadores do Programa - observações**

Observações relativas aos pressupostos, fontes de informação e bases de cálculo para as metas estabelecidas pelo(s) promotor(es) para os indicadores do Programa.

* 1. **Indicadores relevantes na perspetiva do Beneficiário/ operação**

Tópico de preenchimento facultativo. Identificação e quantificação de outros indicadores que, na perspetiva do beneficiário, sintetizam os resultados que se pretende atingir com a realização da operação.

* 1. **população-alvo da operação**
		1. **caraCterização da população-alvo**

Preenchimento do quadro e explicação obrigatória dos pressupostos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N.º** | **População** | **Unidade** | **Pré-Operação** | **Pós-Operação** |
| 1 | População servida pela(s) entidade(s) - no concelho, na NUTS II ou no país | N.º |  |  |
| 2 | População servida pela operação | N.º |  |  |

* + 1. **demonstração dos benefícios diretos sobre as regiões de convergência**

Demonstração dos benefícios diretos sobre a população localizada nas regiões NUTS II do Norte, Centro e Alentejo (Regiões de Convergência), designadamente ao nível da redução dos custos de contexto para os cidadãos e as empresas [Quando aplicável, no caso de investimentos nas regiões NUTS II de Lisboa e Algarve, apenas elegíveis nos termos do n.º 7 do artigo 89.º do RECI]

Justificação dos efeitos diretos sobre as regiões NUTS II de Convergência e sobre a economia nacional, dos investimentos, quando realizados nas regiões NUTS II de não Convergência (Lisboa e Algarve), por entidades beneficiárias exclusivamente de âmbito nacional, com observância dos requisitos estabelecidos no n.º 7 do artigo 89.º do RECI e no n.º 3 do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 159/2014, de 27 de outubro. Demonstrar, designadamente, que a operação tem natureza de intervenção sistémica e territorialmente abrangente, que visa alcançar resultados diretos sobre a população das Regiões de Convergência e que promove a disponibilização e/ou acesso a serviços nas regiões menos desenvolvidas (Norte, Centro, Alentejo), e/ou que reduz com relevância a necessidade de deslocação dos habitantes destas regiões para aceder aos serviços que integram a oferta da entidade beneficiária.

**B - Análise custo-benefício**

1. **sustentabilidade da operação no período pós-financiamento**

Deverá ser descrito que condições existem ou serão criadas para que após o financiamento o projeto seja sustentável, quer financeiramente, quer ao nível de Recursos Humanos, e como serão incorporados os resultados da operação na atividade regular do organismo.

1. **Análise Custo-Benefício**
* Custos detalhados de implementação e de exploração a 3 anos
* Benefícios financeiros estimados a 3 anos, incluindo poupanças estimadas, redução de custos de operação, a título de exemplo:

* Benefícios não financeiros (Benefícios para os colaboradores: Impacto no clima organizacional; Benefícios para os cidadãos: Impacto no prazo de entrega; Impacto no prazo de resposta; Impacto na disponibilidade do serviço)
* Análise de Risco – Risco Organizacional, Tecnológico e de Implementação/ Exploração
* Exploração de cenários alternativos