simplex autárquico

Quanto mais perto, melhor.

AGÊNCIA PARA
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

simplex autárquico

Quanto mais perto, melhor.

BALANÇO EM RESUMO 3

SÍNTESE 4

1.1. EXECUÇÃO GLOBAL 4

1.2. EXECUÇÃO MUNICIPAL 5

MEDIDAS EM DESTAQUE 6

RESULTADOS EM DESTAQUE 7

BALANÇO EM DETALHE 8

EXECUÇÃO MEDIDA A MEDIDA 9

4.1. MEDIDAS INTERSECTORIAIS 9

4.2. MEDIDAS INTERMUNICIPAIS 17

4.3. MEDIDAS MUNICIPAIS 28

simplex autárquico

Quanto mais perto, melhor.

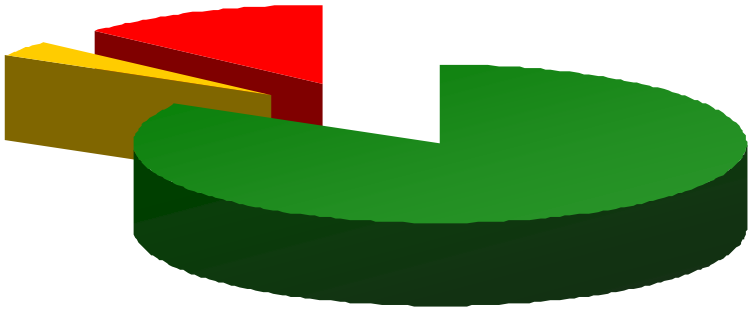
Balanço em resumo

GABINETE DA SECRETÁRIA DE ESTADO DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

1 SINTESE

1.1. EXECUÇÃO GLOBAL



MEDIDAS CONCRETIZADAS
MEDIDAS PARCIALMENTE CONCRETIZADAS
MEDIDAS NÃO CONCRETIZADAS

Gráfico 1 - Execução do Programa

	N.º MEDIDAS
Medidas inicialmente programadas	149
▪ Medidas concretizadas	124
▪ Medidas parcialmente concretizadas	05
▪ Medidas não concretizadas	20

Quadro 1 - Execução do Programa

Execução global do Programa: 84,90%

1.2. EXECUÇÃO MUNICIPAL

Município	Medidas IS (%)	Medidas IM (%)	Medidas Municipais (%)	Taxa de Execução por Município (%)
Águeda	100	100	100	100
Alijó	100	61		81
Armamar	100	63	100	88
Carrazeda de Ansiães	50	33		42
Cascais	94		92	93
Cinfães	100	60	100	87
Freixo de Espada à Cinta	100	44	100	81
Guimarães	100	100	100	100
Lamego	100	44	0	48
Lisboa	100	100	88	96
Melgaço	100	75	100	92
Mesão Frio	100	61	100	87
Mogadouro	100	61	100	87
Moimenta da Beira	100	67	50	72
Monção	100	71	100	90
Murça	100	28		64
Oliveira de Azemeis	100		92	96
Paredes de Coura	100	75	100	92
Penedono	100	67	100	89
Peso da Régua	100	67		83
Pombal	93	100	69	87
Portalegre	100	100	100	100
Porto	100	100	100	100
Redondo	100	100	60	87
Resende	100	67	100	89
S. João da Pesqueira	100	67	100	89
Sabrosa	50	61	67	59
Santa Marta de Penaguião	100	72	100	91
Seixal	100	100	100	100
Sernancelhe	100	67	33	67
Tabuaço	100	60	33	64
Tarouca	100	42		71
Tavira	100		88	94
Torre de Moncorvo	100	56	100	85
Valença	100	75	100	92
Vila Nova de Cerveira	100	75	100	92
Vila Nova Foz Côa	100	61	100	87
Vila Real	100	78	100	93
Total (%)	**97**	**70**	**87**	**85**

Quadro 2 - Execução do Programa por Município

2 MEDIDAS EM DESTAQUE

Execução atingida nas medidas em destaque: 100%

MEDIDAS EMBLEMÁTICAS	REALIZAÇÃO
IS-LICENÇAS, AUTORIZAÇÕES PRÉVIAS E OUTROS CONDICIONAMENTOS ADMINISTRATIVOS SIMILARES	●
IS-SERVIÇOS DOS MUNICÍPIOS NOS BALCÕES "EMPRESA NA HORA"	●
M-SIMULADOR DE TAXAS	●
M-BALCÕES ÚNICOS	●

Quadro 3 - Medidas em destaque

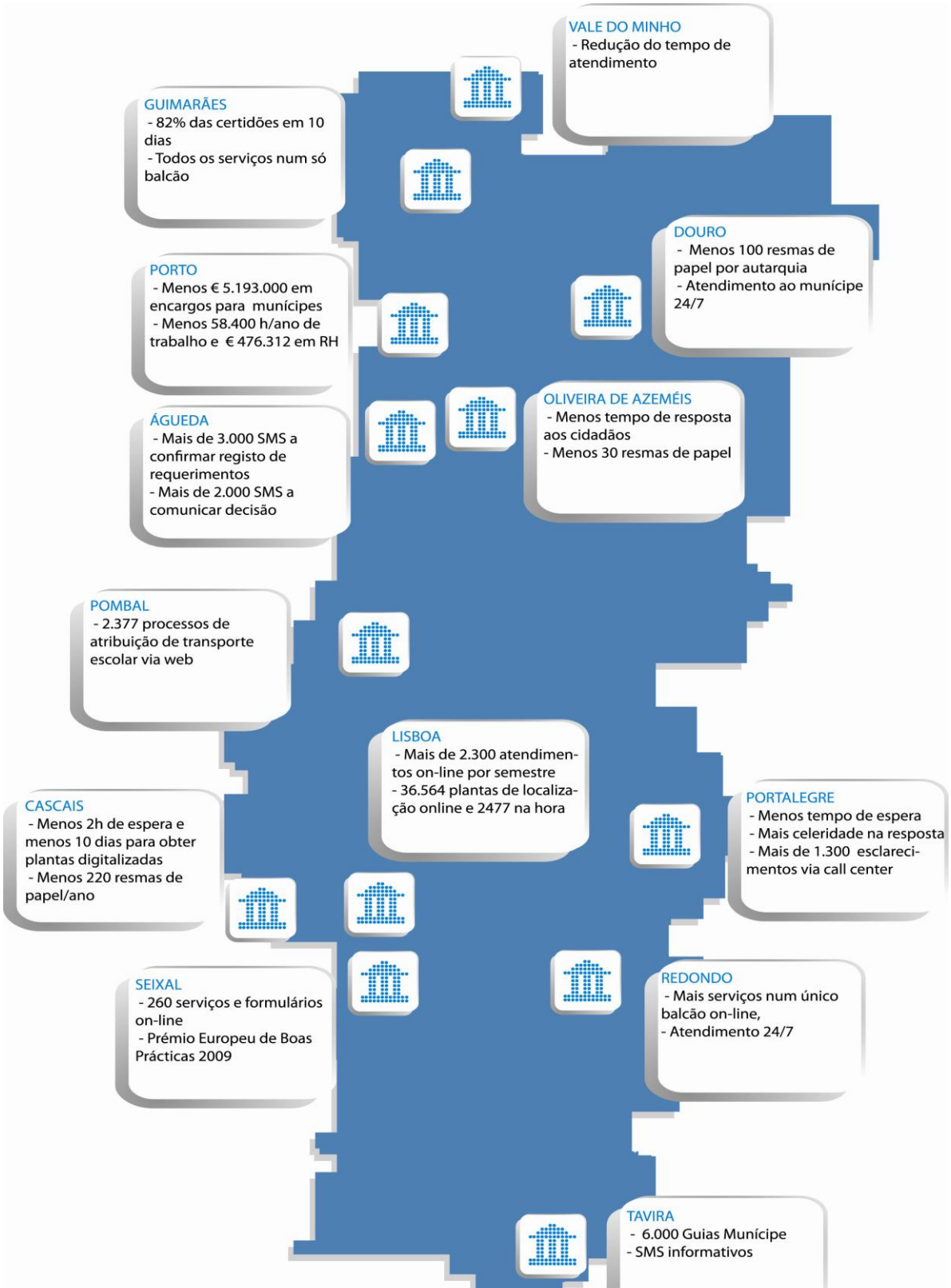
Legenda

●	CONCRETIZADA
●	PARCIALMENTE CONCRETIZADA
●	NÃO CONCRETIZADA

simplex autárquico

Quanto mais perto, melhor.

3 RESULTADOS EM DESTAQUE



simplex autárquico

Quanto mais perto, melhor.

Balanço em detalhe

GABINETE DA SECRETÁRIA DE ESTADO DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

4 EXECUÇAO

4.1. MEDIDAS INTERSECTORIAIS

Medidas	Municípios Participantes	C	PC	NC	Taxa de execução da medida (%)
LICENÇAS, AUTORIZAÇÕES PRÉVIAS E OUTROS CONDICIONAMENTOS ADMINISTRATIVOS SIMILARES	9	9	0	0	100,00
CERTIDÕES E OUTROS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE NATUREZA PROBATÓRIA	9	9	0	0	100,00
PROMOVER A INTEROPERABILIDADE E DISPONIBILIZAR SERVIÇOS ON-LINE COM UTILIZAÇÃO DOS MECANISMOS DE AUTENTICAÇÃO ELECTRÓNICA DO CARTÃO DE CIDADÃO	8	0	0	0	0,00
LICENCIAMENTO URBANÍSTICO DIGITAL	9	9	0	0	100,00
CONTRATAÇÃO PÚBLICA	35	35	0	0	100,00
SERVIÇOS DOS MUNICÍPIOS NOS BALCÕES "EMPRESA NA HORA"	6	4	2	0	83,33
BALCÕES INTERMUNICIPAIS E LOJAS DO CIDADÃO	2	2	0	0	100,00
REDE COMUM DO CONHECIMENTO	9	9	0	0	100,00
ACESSO SIMPLIFICADO A SERVIÇOS PARA EMPRESAS COM O ESTATUTO DE PME LIDER	6	6	0	0	100,00
REGISTO ON-LINE DOS ESTABELECIMENTOS INDUSTRIAIS	37	35	0	2	94,59
Taxa de execução das Medidas IS					87,79

C - Concretizada; PC - Parcialmente Concretizada; NC - Não Concretizada

Quadro 4 - Medidas Intersectoriais

MEDIDA	ESTADO
LICENÇAS, AUTORIZAÇÕES PRÉVIAS E OUTROS CONDICIONAMENTOS ADMINISTRATIVOS SIMILARES Integrar progressivamente num catálogo único de âmbito nacional as licenças, autorizações prévias e outros condicionamentos administrativos similares que incidem sobre as actividades económicas e outras actividades dos cidadãos, nas suas interacções com os Municípios. O catálogo deverá ser o identificador dos tipos de licenças, dos procedimentos para as obter e dos tempos e custos associados e tornar-se no balcão único de acesso a todos os procedimentos desta natureza. Adoptar guias técnicos e criar uma grelha comum de indicadores de monitorização dos impactos a nível municipal dos novos regimes de licenciamento de urbanização e edificação; industrial; comercial e dos empreendimentos turísticos, tais como, entre outros, o número de pedidos por tipo ou procedimento (no caso de existir mais do que um), tempos de resposta e actividades licenciadas. Desmaterializar e permitir a interacção multicanal dos munícipes com os processos e procedimentos mais frequentes, relacionados com a obtenção de licenças e autorizações prévias.	●
Medida concretizada através da disponibilização do Catálogo de Licenças aos cidadãos e empresas, em www.portaldaempresa.pt/CVE/Services/BalcaoLicencas/CatalogoLicencas.aspx. *O Catálogo encontra-se organizado por actividades económicas, permitindo a identificação de todas as licenças necessárias para o desenvolvimento de cada actividade, bem como a caracterização detalhada de cada licença (contactos, custo, procedimentos, instrução do processo, entre outros) e o acesso directo aos formulários para download ou formulários on-line (quando disponibilizados pelos Municípios).* ***Entidades coordenadoras:*** *AMA e DGAL.* ***Participantes:*** *Câmaras Municipais de Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo, Seixal.*	

MEDIDA	ESTADO
CERTIDÕES E OUTROS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE NATUREZA PROBATÓRIA Inventariar as situações em que é pedido aos cidadãos e às empresas que façam prova perante um serviço público da administração local de informação disponível noutro serviço público da administração local ou central e vice-versa. Promover a comunicação entre os diferentes serviços envolvidos, de forma a eliminar progressivamente a necessidade da mediação física dos cidadãos e das empresas nessas interacções. Iniciar um projecto-piloto específico visando possibilitar o envio directo das câmaras municipais para os competentes serviços de finanças dos elementos necessários às avaliações para o IMI. Acompanhar e monitorizar o desenvolvimento destas medidas, bem como a sua aplicação ao nível dos diferentes balcões de atendimento.	●
Medida concretizada através da disponibilização do Catálogo de Certidões, em www.portaldaempresa.pt/CVE/Services/CatalogoCertidoes/PesquisaCatalogos.aspx, com todas as certidões e outros documentos administrativos de natureza probatória emitidos pelos Municípios participantes. ***Entidades coordenadoras:*** *AMA e DGAL.* ***Participantes:*** *Câmaras Municipais de Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo, Seixal.*	

PROMOVER A INTEROPERABILIDADE E DISPONIBILIZAR SERVIÇOS ON-LINE COM UTILIZAÇÃO DOS MECANISMOS DE AUTENTICAÇÃO ELECTRÓNICA DO CARTÃO DE CIDADÃO Utilizar progressivamente a interoperabilidade proporcionada pela *Plataforma de Serviços Comuns*, designadamente em projectos que envolvam a necessidade de autenticação segura dos cidadãos perante os organismos públicos, em mecanismos de controlo transaccional que garantam a qualidade dos dados durante o processo de utilização dos serviços electrónicos e em procedimentos de pagamento electrónico.	●
Medida não concretizada. ***Entidades coordenadoras:*** *Câmaras Municipais de Águeda e Pombal, AMA e DGAL.* ***Participantes:*** *Câmaras Municipais de Águeda, Cascais, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo, Seixal.*	

LICENCIAMENTO URBANÍSTICO DIGITAL Desenvolver um projecto-piloto, em articulação com o Portal do Regime Jurídico da Urbanização e da Edificação, visando possibilitar a entrega em suporte digital dos processos de licenciamento de obras de edificação, operações de loteamento, obras de urbanização e trabalhos de remodelação de terrenos, utilizando formato DWF para desmaterialização do desenho técnico, de modo a possibilitar a entrega de requerimentos e peças desenhadas on-line, fazer medições automáticas e proceder ao cálculo automático das taxas urbanísticas aumentando a fiabilidade desta operação e eliminando os erros e incertezas. A medida visa dar cumprimento às alterações introduzidas pela Lei nº 60/2007 no Regime Jurídico da Urbanização e Edificação. Prever a inclusão de um sistema de notificações de alteração de estado dos processos de licenciamento, via SMS, e-mail, *Web* ou outro.	●
Medida concretizada através da desmaterialização do relacionamento entre os Municípios e os organismos da Administração Central. As consultas às entidades externas são feitas on-line. Todos os actos do processo passam a ser praticados via plataforma informática, que permite controlar automaticamente o cumprimento dos prazos e notificar os interessados. Simultaneamente, foi facultado aos Municípios que têm sistemas informáticos próprios uma ferramenta ("toolkit") de ligação dos respectivos sistemas à plataforma do RJUE. ***Entidades coordenadoras:*** *Câmara Municipal de Lisboa, DGAL e AMA.* ***Participantes:*** *Câmaras Municipais de Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo, Seixal.*	

CONTRATAÇÃO PÚBLICA Criar condições para promover a utilização dos mecanismos de autenticação e de assinatura electrónica do Cartão de Cidadão na tramitação procedimental pré-contratual e na feitura dos contratos no quadro do novo Código dos Contratos Públicos (Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro), no âmbito da Administração Local.	●

Medida concretizada através do desenvolvimento dos sistemas de informação em cada uma das Câmaras Municipais participantes para permitir a utilização dos mecanismos de autenticação e de assinatura electrónica do Cartão de Cidadão na tramitação dos procedimentos pré-contratual e na celebração dos contratos públicos.

Entidades coordenadoras: *Câmara Municipal de Lisboa, AMA e DGAL*

Participantes: *Câmaras Municipais de Águeda, Alijó, Armamar, Carrazeda de Ansiães, Cascais, Cinfães, Freixo de Espada à Cinta, Lamego, Lisboa, Melgaço, Mesão Frio, Mogadouro, Moimenta da Beira, Monção, Murça, Paredes de Coura, Penedono, Peso da Régua, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo, Resende, S. João da Pesqueira, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Seixal, Sernancelhe, Tabuaço, Tarouca, Torre de Moncorvo, Valença, Vila Nova de Cerveira, Vila Nova de Foz Côa e Vila Real*

SERVIÇOS DAS CÂMARAS MUNICIPAIS NOS BALCÕES "EMPRESA NA HORA" Disponibilizar serviços camarários relativos ao evento de vida *Iniciar Actividade*, junto dos balcões integrados "Empresa na Hora". Possibilitar a prestação de serviços, associados a alguns processos mais complexos, que se traduzem em serviços/licenciamentos "na hora" com liquidação e cobrança da respectiva taxa. Possibilitar a prestação de serviços simples, que não requeiram instrução, análise ou decisão por parte dos funcionários, designadamente a prestação de informações e a recepção de requerimentos.	●

Medida concretizada através da disponibilização no balcão Empresa na Hora dos seguintes serviços: pedido de mudança de titular da licença de publicidade em viaturas e ocupação da via pública; declaração prévia - estabelecimentos comerciais e de serviços para alteração do tipo de actividade e mudança da pessoa ou entidade; declaração prévia - estabelecimentos de restauração e bebidas para alteração do tipo de actividade e mudança da pessoa ou entidade.

Medida concretizada pelas Câmaras Municipais de Águeda, Lisboa, Portalegre Porto.

Medida parcialmente concretizada pelas Câmaras Municipais de Cascais e Pombal.

Entidades coordenadoras: *Câmara Municipal do Porto, IRN, AMA e DGAL.*

Participantes: *Câmaras Municipais de Águeda, Cascais, Lisboa, Pombal, Porto e Portalegre (apenas na terceira vertente).*

BALCÕES INTERMUNICIPAIS E LOJAS DO CIDADÃO Estudar, propor e testar em projecto-piloto e em colaboração com as Lojas do Cidadão, um modelo de balcões intermunicipais onde possam ser tratados assuntos relativos a várias Câmaras Municipais.	●
Medida concretizada através da disponibilização, na Loja do Cidadão das Laranjeiras, de um Balcão Inter Municipal (BIM) com serviços das Câmaras Municipais de Lisboa e de Cascais. Neste balcão, cujos funcionários afectos ao atendimento são da Câmara Municipal de Lisboa, serão disponibilizados serviços como a reprodução de plantas, plantas de localização, certidões, licenças, entre outros. ***Entidade coordenadora**: AMA.* ***Participantes**: Câmaras Municipais de Cascais e Lisboa.*	

REDE COMUM DO CONHECIMENTO Participar de forma activa na Rede Comum do Conhecimento (www.rcc.gov.pt), através da apresentação de iniciativas locais de modernização e simplificação administrativa, contribuindo desta forma para que a RCC seja o portal do conhecimento de toda a Administração Pública e possibilitando o debate de ideias e o trabalho comum entre os vários níveis de governação. Desenvolver um fórum de colaboração, no âmbito do Simplex Autárquico, com suporte tecnológico na Rede Comum de Conhecimento.	●
Medida concretizada através da criação e disponibilização de um espaço colaborativo na Rede Comum do Conhecimento (www.rcc.gov.pt) para as entidades participantes no Programa Simplex Autárquico 2008/2009 poderem partilhar documentos e informação, divulgar notícias, promover fóruns de discussão, entre outras actividades. Encontram-se registados 190 membros. ***Entidades coordenadoras**: Câmara Municipal do Seixal (coordena fórum de colaboração), AMA e DGAL.* ***Participantes**: Câmaras Municipais de Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal.*	

ACESSO SIMPLIFICADO A SERVIÇOS PARA EMPRESAS COM O ESTATUTO DE PME LIDER Criar, adoptar e monitorizar um quadro conjunto de medidas de simplificação no acesso a serviços municipais para empresas detentoras do estatuto PME Líder, considerando o seu contributo para o desenvolvimento sustentável das regiões onde estão implantadas, o seu impacto sobre outras actividades e a credibilidade conferida pelas instituições bancárias no que respeita ao seu nível de risco. Entre outras serão consideradas, nomeadamente, as seguintes medidas: • Disponibilização de serviços e atendimento personalizado; • Atendimento técnico especializado com prévia marcação que permitirá organizar e recolher toda a informação relevante e já existente no Município; • Acompanhamento do processo de forma continuada, controlando os prazos de resposta das entidades externas e ainda os prazos de resposta do promotor.	●
Medida concretizada através da criação da via verde empresa, de uma linha telefónica específica, da figura de "gestor de cliente" que funciona como interlocutor entre os serviços municipais e a PME Líder, da disponibilização de técnicos para atendimento personalizado e facilitador na rapidez do tratamento dos pedidos e redução dos prazos de atendimento, após marcação, para 2 a 5 dias úteis. ***Entidades coordenadoras**: IAPMEI, AMA e Câmara Municipal de Águeda.* ***Participantes**: Câmaras Municipais de Águeda, Cascais, Lisboa, Portalegre, Porto e Seixal.*	

REGISTO ON-LINE DOS ESTABELECIMENTOS INDUSTRIAIS Implementação do registo desmaterializado de estabelecimentos industriais da competência dos Municípios, dando cumprimento ao Decreto-Lei n.º 208/2008, de 29 de Outubro, através da adesão à plataforma electrónica de interoperabilidade, cujo desenvolvimento e administração compete à AMA (v. artigos 14.º e 79.º do Decreto-Lei n.º 208/2008)	●

Medida concretizada através da desmaterialização do relacionamento entre o industrial e o Município, a partir de www.portaldaempresa.pt/CVE/Services/LicIndustrial/Simulador/LISM0100_TipoPedido.aspx, e de um sistema que permite a gestão do processo por parte dos municípios (backoffice). A partir deste backoffice os utilizadores das Câmaras poderão aceder aos processos que se encontram sob a sua responsabilidade, tendo a indicação da fase/actividade em que o pedido se encontra, do prazo para a realização da actividade e do prazo já decorrido.

Medida não concretizada pelas Câmaras Municipais de Carrazeda de Ansiães e Sabrosa.

Entidade coordenadora: *AMA*

Participantes: *Câmaras Municipais de Águeda, Alijó, Armamar, Carrazeda de Ansiães, Cascais, Cinfães, Freixo de Espada à Cinta, Guimarães, Lamego, Lisboa, Melgaço, Mesão Frio, Mogadouro, Moimenta da Beira, Monção, Murça, Oliveira de Azeméis, Paredes de Coura, Penedono, Peso da Régua, Pombal, Portalegre, Porto, Resende, S. João da Pesqueira, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Seixal, Sernancelhe, Tabuaço, Tarouca, Tavira, Torre de Moncorvo, Valença, Vila Nova de Cerveira, Vila Nova de Foz Côa e Vila Real*

4.2. MEDIDAS INTERMUNICIPAIS

Medidas	Municípios Participantes	C	PC	NC	Taxa de execução por medida (%)
ATENDIMENTO MULTICANAL INTEGRADO (PRESENCIAL, VOZ E WEB)	7	7	0	0	100,00
CONSOLIDAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO MUNICIPAL Municípios fundadores	7	7	0	0	100,00
CONSOLIDAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO MUNICIPAL Municípios Vale do Minho	5	0	0	5	0,00
BALCÃO DE ATENDIMENTO VIRTUAL	8	8	0	0	100,00
BOLETIM MUNICIPAL ELECTRÓNICO Municípios fundadores	6	6	0	0	100,00
BOLETIM MUNICIPAL ELECTRÓNICO Municípios Vale do Minho	5	0	0	5	0,00
PRESTAÇÃO ELECTRÓNICA DE CONTAS	20	20	0	0	100,00
FORMULÁRIOS ON-LINE	22	15	1	6	70,45
REGULAMENTOS MUNICIPAIS ON-LINE	22	17	1	4	79,55
INFORMAÇÃO CARTOGRÁFICA ON-LINE	12	6	5	1	70,83
PLANTAS DE LOCALIZAÇÃO ON-LINE	13	6	5	2	65,38
PDM ON-LINE	13	8	5	0	80,77
ACTUALIZAÇÃO E NORMALIZAÇÃO DOS PORTAIS	22	0	0	0	0,00
DELIBERAÇÕES MUNICIPAIS ON-LINE	22	16	3	3	79,55
PLANO SIMPLEX DOURO 2009-2010	22	0	0	0	0,00
IMPLEMENTAÇÃO DE PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO INTERNA	5	5	0	0	100,00
AGENDA 21 LOCAL	5	5	0	0	100,00
BALCÃO ATENDIMENTO ON-LINE	4	4	0	0	100,00
SIG ON-LINE	5	5	0	0	100,00
PLANTAS NA HORA	5	5	0	0	100,00
INQUÉRITO E SONDAGENS ON-LINE	5	5	0	0	100,00
Taxa de execução das Medidas IM					72,33

C - Concretizada; PC - Parcialmente Concretizada; NC - Não Concretizada

Quadro 5 - Medidas Intermunicipais

MEDIDA	ESTADO
ATENDIMENTO MULTICANAL INTEGRADO (PRESENCIAL, VOZ E WEB) Divulgar as experiências dos municípios participantes e, a partir delas, clarificar o conceito de atendimento multicanal integrado, definir regras comuns em matéria de diagnóstico das situações, visão e objectivos a prosseguir, níveis de serviço, mecanismos de gestão integrada da informação e em processos de participação e interacção virtual dos munícipes em reuniões públicas do executivo e da assembleia municipal.	●
Medida concretizada através da elaboração de um manual de boas práticas, disponibilizado na sub-rede Simplex Autárquico da Rede Comum de Conhecimento (www.rcc.gov.pt) e no site institucional da Câmara Municipal do Porto (http://www.cm-Porto.pt/gen.pl?sid=cmp.sections/946). ***Entidades coordenadoras:*** *Câmara Municipal do Porto e AMA.* ***Participantes:*** *Câmaras Municipais de Águeda, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal.*	

CONSOLIDAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO MUNICIPAL Divulgar as experiências dos municípios participantes no domínio da consolidação da regulamentação municipal, partilhando regras e métodos. Implementar técnicas jurídicas e ferramentas que permitam a actualização permanente da regulamentação e respectiva disponibilização on-line.	●
Medida concretizada através da elaboração de um manual de boas práticas, disponibilizado na sub-rede Simplex Autárquico da Rede Comum de Conhecimento (www.rcc.gov.pt) e no site institucional da Câmara Municipal do Porto (http://www.cm-Porto.pt/gen.pl?sid=cmp.sections/946). ***Entidade coordenadora:*** *Câmara Municipal do Porto.* ***Participantes:*** *Câmaras Municipais de Águeda, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal.*	

CONSOLIDAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO MUNICIPAL Divulgar as experiências dos Municípios participantes no domínio da consolidação da regulamentação municipal, partilhando regras e métodos e implementar técnicas jurídicas e ferramentas que permitam a actualização permanente da regulamentação e respectiva disponibilização on-line.	●

MEDIDA	ESTADO
Medida não concretizada. ***Entidade coordenadora:*** *Comunidade Intermunicipal do Vale do Minho.* **Participantes:** *Câmaras Municipais de* Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Valença e Vila Nova de Cerveira.	

BALCÃO DE ATENDIMENTO VIRTUAL Desenvolver um guia de boas práticas para a implementação de um balcão de atendimento virtual, com padrões, regras e procedimentos comuns, designadamente no que diz respeito a organização de conteúdos por eventos de vida, destinatários e grupos; à criação de modelos únicos e uniformizados de utilização simples e generalizada (formulários on-line); a consulta de organização dos conteúdos do sítio internet; a produção de indicadores de utilização do sítio internet e dos serviços aí disponibilizados; as características técnicas de acessibilidade, navegabilidade e facilidades para cidadãos com necessidades especiais.	●
Medida concretizada através da elaboração de um guia de boas práticas para a construção de um Balcão de Atendimento Virtual de acordo com as melhores práticas nacionais e internacionais, que rege a implementação de lista de requisitos para os municípios aderentes. Desenvolvimento, pela Câmara Municipal do Seixal, de um piloto de "chat" para todas as temáticas disponíveis no atendimento virtual. ***Entidades coordenadoras:*** *Câmara Municipal de Lisboa e Câmara Municipal do Seixal (para o projecto piloto).* ***Participantes:*** *Câmaras Municipais de Águeda, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal.*	

BOLETIM MUNICIPAL ELECTRÓNICO Iniciar com base na experiência dos Municípios participantes um processo de simplificação dos Boletins Municipais. Rever as matérias sujeitas a publicação tendo em conta critérios de transparência, actualidade, necessidade e adequação. Formular recomendações para a disponibilização do Boletim Municipal nos portais institucionais e para facilitar a pesquisa da informação relevante para a promoção da cidadania.	●

Medida concretizada através da disponibilização gratuita do Boletim Municipal em http://cmpexternos.cm-porto.pt/bme/.

***Entidade coordenadora**: Câmara Municipal do Porto.*

***Participantes**: Câmaras Municipais de Águeda, Lisboa, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal.*

BOLETIM MUNICIPAL ELECTRÓNICO Divulgar as experiências dos Municípios participantes no domínio da consolidação da regulamentação municipal, partilhando regras e métodos, implementar técnicas jurídicas e ferramentas que permitam a actualização permanente da regulamentação e respectiva disponibilização on-line.	●

Medida não concretizada.

***Entidade coordenadora**: Comunidade Intermunicipal do Vale do Minho*

***Participantes**: Câmaras Municipais de Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Valença e Vila Nova de Cerveira*

PRESTAÇÃO ELECTRÓNICA DE CONTAS Envio ao Tribunal de Contas do Relatório e Contas em formato electrónico e respectiva disponibilização no sítio Internet do Município.	●

Medida concretizada através do envio em formato electrónico ao Tribunal de Contas do Relatório e Contas e respectiva disponibilização no sítio internet de cada Câmara Municipal.

***Entidade coordenadora**: Estrutura de Missão do Douro.*

***Participantes**: Câmaras Municipais de Alijó, Armamar, Carrazeda de Ansiães, Freixo de Espada à Cinta, Lamego, Mesão Frio, Mogadouro, Moimenta da Beira, Murça, Penedono, Peso da Régua, Resende, S. João da Pesqueira, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Sernancelhe, Tarouca, Torre de Moncorvo, Vila Nova de Foz Côa e Vila Real.*

FORMULÁRIOS ON-LINE Disponibilização de formulários em suporte digital no sítio Internet da respectiva Câmara Municipal.	●
Medida concretizada através da disponibilização de formulários em suporte digital no sítio Internet do respectivo Município. *Medida parcialmente concretizada pela Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães.* *Medida não concretizada pelas Câmaras Municipais de Freixo de Espada à Cinta, Lamego, Mogadouro, Murça, Torre de Moncorvo e Vila Nova de Foz Côa.* ***Entidade coordenadora:*** *Estrutura de Missão do Douro.* ***Participantes:*** Câmaras Municipais *de Alijó, Armamar, Carrazeda de Ansiães, Cinfães, Freixo de Espada à Cinta, Lamego, Mesão Frio, Moimenta da Beira, Mogadouro, Murça, Penedono, Peso da Régua, Resende, S. João da Pesqueira, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Sernancelhe, Tarouca, Torre de Moncorvo e Vila Nova de Foz Côa e Vila Real*	

REGULAMENTOS MUNICIPAIS ON-LINE Disponibilização de regulamentos municipais (urbanização e edificação, taxas, etc.) em suporte digital no sítio Internet da respectiva Câmara Municipal.	●
Medida concretizada através da disponibilização dos regulamentos municipais no sítio Internet do respectivo Município. *Medida parcialmente concretizada pela Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães.* *Medida não concretizada pelas Câmaras Municipais de Freixo de Espada à Cinta, Murça, Tarouca e Torre de Moncorvo.* ***Entidade coordenadora:*** *Estrutura de Missão do Douro.* ***Participantes:*** *Câmara Municipais de Alijó, Armamar, Carrazeda de Ansiães, Cinfães, Freixo de Espada à Cinta, Lamego, Mesão Frio, Mogadouro, Moimenta da Beira, Murça, Penedono, Peso da Régua, Resende, S. João da Pesqueira, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Sernancelhe, Tabuaço, Tarouca e Torre de Moncorvo, Vila Nova de Foz Côa e Vila Real.*	

INFORMAÇÃO CARTOGRÁFICA ON-LINE Disponibilização de Informação cartográfica em suporte digital no sítio Internet da respectiva Câmara Municipal.	●
Medida concretizada através da disponibilização de informação cartográfica em suporte digital no sítio Internet do respectivo Município. *Medida parcialmente concretizada pelas Câmaras Municipais de Alijó, Mesão Frio, Murça, Sabrosa e Santa Marta de Penaguião.* *Medida não concretizada pela Câmara Municipal de Lamego.* ***Entidade coordenadora**: Estrutura de Missão do Douro.* ***Participantes**: Câmaras Municipais de Alijó, Freixo de Espada à Cinta, Lamego, Mesão Frio, Mogadouro, Murça, Peso da Régua, Sabrosa e Santa Marta de Penaguião, Torre de Moncorvo, Vila Nova de Foz Côa e Vila Real.*	

PLANTAS DE LOCALIZAÇÃO ON-LINE Disponibilização de plantas de localização em suporte digital no sítio Internet do respectivo Município.	●
Medida concretizada através da disponibilização de plantas de localização em suporte digital no sítio Internet do respectivo Município. *Medida parcialmente concretizada pelas Câmaras Municipais de Alijó, Mesão Frio, Murça, Peso da Régua e Sabrosa.* *Medida não concretizada pelas Câmaras Municipais de Armamar e Lamego.* ***Entidade coordenadora**: Estrutura de Missão do Douro.* ***Participantes**: Câmaras Municipais de Alijó, Armamar, Freixo de Espada à Cinta, Lamego, Mesão Frio, Mogadouro, Murça, Peso da Régua, Sabrosa e Santa Marta de Penaguião, Torre de Moncorvo, Vila Nova de Foz Côa e Vila Real.*	

PDM ON-LINE Disponibilização integral do Plano Director Municipal (relatório, regulamento e peças desenhadas) em suporte digital no sítio Internet da respectiva Câmara Municipal.	●

Medida concretizada através da disponibilização integral do Plano Director Municipal no sítio Internet do respectivo Município.

Medida parcialmente concretizada pelas Câmaras Municipais de Alijó, Mesão Frio, Murça, Peso da Régua e Sabrosa.

***Entidade coordenadora**: Estrutura de Missão do Douro.*

***Participantes**: Câmaras Municipais de Alijó, Armamar, Freixo de Espada à Cinta, Lamego, Mesão Frio, Mogadouro, Murça, Peso da Régua, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Torre de Moncorvo, Vila Nova de Foz Côa e Vila Real.*

ACTUALIZAÇÃO E NORMALIZAÇÃO DOS PORTAIS MUNICIPAIS Actualização e consolidação da informação institucional sobre a autarquia no sítio do município, normalizando a apresentação dessa informação nos vários portais.	●

Medida não concretizada.

***Entidade coordenadora**: Estrutura de Missão do Douro.*

***Participantes**: Câmaras Municipais de Alijó, Armamar, Carrazeda de Ansiães, Cinfães, Freixo de Espada à Cinta, Lamego, Mesão Frio, Mogadouro, Moimenta da Beira, Murça, Penedono, Peso da Régua, Resende, S. João da Pesqueira, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Sernancelhe, Tabuaço, Tarouca, Torre de Moncorvo, Vila Nova de Foz Côa e Vila Real.*

DELIBERAÇÕES MUNICIPAIS ON-LINE Disponibilização das deliberações municipais no sítio Internet do respectivo Município.	●
Medida concretizada através da disponibilização das actas da Assembleia e Câmara Municipais no sítio Internet do respectivo Município. *Medida parcialmente concretizada pelas Câmaras Municipais de Mogadouro, Tarouca e Vila Nova de Foz Côa.* *Medida não concretizada pelas Câmaras Municipais de Carrazeda de Ansiães, Freixo de Espada à Cinta e Murça.* ***Entidade coordenadora**: Estrutura de Missão do Douro.* ***Participantes**: Câmaras Municipais de Alijó, Armamar, Carrazeda de Ansiães, Cinfães, Freixo de Espada à Cinta, Lamego, Mesão Frio, Mogadouro, Moimenta da Beira, Murça, Penedono, Peso da Régua, Resende, S. João da Pesqueira, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Sernancelhe, Tabuaço, Tarouca, Torre de Moncorvo, Vila Nova de Foz Côa e Vila Real.*	

PLANO SIMPLEX DOURO 2009-2010 Elaboração de um Plano de Modernização e de Simplificação dos municípios da RDD com novas medidas de simplificação para o período 2009-2010.	●
Medida não concretizada. ***Entidade coordenadora**: Estrutura de Missão do Douro.* ***Participantes**: Câmaras Municipais de Alijó, Armamar, Carrazeda de Ansiães, Cinfães, Freixo de Espada à Cinta, Lamego, Mesão Frio, Mogadouro, Moimenta da Beira, Murça, Penedono, Peso da Régua, Resende, S. João da Pesqueira, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Sernancelhe, Tabuaço, Tarouca, Torre de Moncorvo, Vila Nova de Foz Côa e Vila Real.*	

IMPLEMENTAÇÃO DE PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO INTERNA Implementar o servidor de comunicações em todos os Municípios aderentes e generalizar o acesso a ferramentas de comunicação electrónica.	●
Medida concretizada através da implementação de um servidor de comunicações em todos os Municípios aderentes com vista a generalizar o acesso a ferramentas de comunicação electrónica. ***Entidade coordenadora:*** *Comunidade Intermunicipal do Vale do Minho.* ***Participantes:*** *Câmaras Municipais de Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Valença e Vila Nova de Cerveira.*	

AGENDA 21 LOCAL Criar condições para a implementação do processo da Agenda 21 Local, cujo plano de acção foi definido num processo de participação da população. Realização de fóruns para avaliação e monitorização do Plano de Acção.	●
Medida concretizada através da realização de um fórum, no dia 15 de Junho, com o objectivo de analisar o nível de execução dos planos de acção municipais e supra municipais elaborados no ano anterior e definir um conjunto de boas práticas. ***Entidade coordenadora:*** *Comunidade Intermunicipal do Vale do Minho.* ***Participantes:*** *Câmaras Municipais de Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Valença e Vila Nova de Cerveira.*	

BALCÃO ATENDIMENTO ON-LINE Disponibilizar, via Internet e através do Portal da Câmara Municipal, serviços que normalmente são prestados em regime de atendimento presencial, como por exemplo pedidos de verificação de contadores, execução de ramais de água, etc.	●

Medida concretizada através da disponibilização, nos Portal das Câmaras participantes, de 5 serviços que normalmente são prestados em regime de atendimento presencial, designadamente, pedidos de verificação de contadores, execução de ramais de água, execução de ramais de saneamento, contagem da água, pedido de recolha de monstros domésticos.

Entidade coordenadora: *Comunidade Intermunicipal do Vale do Minho.*

Participantes: *Câmaras Municipais de Melgaço, Paredes de Coura, Valença e Vila Nova de Cerveira.*

SIG ON-LINE

Disponibilizar, através do Portal Regional, um sistema mais avançado e com mais funcionalidades de informação georeferenciada, que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território.

●

Medida concretizada através da disponibilização, no Portal Regional, de um sistema avançado com múltiplas funcionalidades de informação georeferenciada, para uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território pelos cidadãos e empresas.

Entidade coordenadora: *Comunidade Intermunicipal do Vale do Minho.*

Participantes: *Câmaras Municipais de Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Valença e Vila Nova de Cerveira.*

PLANTAS NA HORA

Disponibilizar gratuitamente on-line no portal municipal plantas de localização e do PDM, pelo que esta medida irá permitir uma melhoria da capacidade de resposta da Câmara em fase de atendimento, prestando serviços no momento da solicitação e por via electrónica, disponibilizando ainda os regulamentos, estudos de caracterização, relatório existentes para o público-alvo não utilizador de ferramentas *web*, normalmente info-excluídos, desenvolver e optimizar um processo de entrega de plantas de localização ao balcão no momento do seu pedido, evitando múltiplas deslocações à Câmara.

●

Medida concretizada através da disponibilização gratuita, no portal de cada município, de plantas de localização e do PDM. Esta medida permitiu uma melhoria da capacidade de resposta da Câmara em fase de atendimento, prestando serviços no momento da solicitação e por via electrónica, disponibilizando ainda os regulamentos, estudos de caracterização, relatório existentes. Para o público-alvo não utilizador de ferramentas Web desenvolveu-se e optimizou-se um processo de entrega de plantas de localização ao balcão no momento do seu pedido, evitando múltiplas deslocações à Câmara.

Entidade coordenadora: *Comunidade Intermunicipal do Vale do Minho.*

Participantes: *Câmaras Municipais de Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Valença e Vila Nova de Cerveira.*

INQUÉRITO E SONDAGENS ON-LINE Implementar novas ferramentas que permitam aferir o grau de satisfação dos munícipes e reforçar a transparência e o exercício do direito de cidadania.	●

Medida concretizada através da disponibilização, no portal regional e nos cinco portais municipais, de uma aplicação informática que permite a realização de inquéritos e sondagens.

Entidade coordenadora: *Comunidade Intermunicipal do Vale do Minho.*

Participantes: *Câmaras Municipais de Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Valença e Vila Nova de Cerveira.*

4.3. MEDIDAS MUNICIPAIS

Município	Medidas Municipais	Situação das Medidas			Taxa de execução por Município (%)
		C	PC	NC	
Agueda	4	4	0	0	100
Armamar	1	1	0	0	100
Cascais	6	5	1	0	92
Cinfães	2	2	0	0	100
Freixo de Espada à Cinta	2	2	0	0	100
Guimarães	4	4	0	0	100
Lamego	1	0	0	1	0
Lisboa	8	7	0	1	88
Melgaço	1	1	0	0	100
Mesão Frio	1	1	0	0	100
Mogadouro	1	1	0	0	100
Moimenta da Beira	5	2	1	2	50
Monção	1	1	0	0	100
Oliveira de Azemeis	6	5	1	0	92
Paredes de Coura	2	2	0	0	100
Penedono	1	1	0	0	100
Pombal	8	5	1	2	69
Portalegre	6	6	0	0	100
Porto	7	7	0	0	100
Redondo	5	3	0	2	60
Resende	4	4	0	0	100
S. João da Pesqueira	2	2	0	0	100
Sabrosa	3	2	0	1	67
Santa Marta de Penaguião	7	7	0	0	100
Seixal	6	6	0	0	100
Sernancelhe	3	1	0	2	33
Tabuaço	6	2	0	4	33
Tavira	4	3	1	0	88
Torre de Moncorvo	1	1	0	0	100
Valença	1	1	0	0	100
Vila Nova de Cerveira	2	2	0	0	100
Vila Nova Foz Côa	1	1	0	0	100
Vila Real	6	6	0	0	100
Total	**118**	**98**	**5**	**15**	**87**

C - Concretizada; PC - Parcialmente Concretizada; NC - Não Concretizada

Quadro 6 - Taxa de execução por Município

CÂMARA MUNICIPAL DE ÁGUEDA

MEDIDA	ESTADO
ÁGUEDA – SMS /MMS Criar condições que possibilitem o envio pelos munícipes, de sugestões, reclamações ou perguntas, através de SMS, MMS ou e-mail. Possibilitar a junção de fotos com a localização do objecto da petição (árvores caídas, limpeza de valetas, placas de sinalização degradadas, limpeza urbana, etc.). A recepção da mensagem é registada e acusada de imediato.	●
Medida concretizada através da implementação de uma plataforma tecnológica de SMS/MMS que permite ao munícipe instruir o seu processo e receber no seu telemóvel informação imediata sobre o registo e número do seu processo e ser notificado das respectivas decisões.	

ÁGUEDA – 24H Criar *Web Services* para receber petições on-line, emitir recibo de recepção e comunicar, via SMS ou e-mail todo o encaminhamento do pedido ou processo. Pretende-se evitar deslocações à Autarquia e conduzir o processo de forma a poder ser tratado de forma digital, sem recurso ao papel ou à presença do munícipe.	●
Medida concretizada através da instalação dos webservices do Cartão de Cidadão para a recepção de petições e emissão do recibo de recepção.	

DEMOCRACIA PARTICIPATIVA Criar condições que permitam a transmissão, via WEB, em directo, das reuniões da Assembleia Municipal, integrada no projecto de uma Democracia em Directo.	●
Medida concretizada através da implementação de uma plataforma de discussão pública interactiva. A Autarquia apresenta os seus projectos. Os munícipes podem inscrever-se e enviar sugestões georeferenciadas, apresentar críticas e, ainda, interagir entre si em modo de conversação ("chat").	

POSTO DE ATENDIMENTO AVANÇADO Possibilitar um atendimento desconcentrado da Autarquia integrado nos Postos Móveis associados às Lojas do Cidadão, com todas as funcionalidades existentes no edifício dos Paços do Concelho, desde a recepção de processos até à emissão de Alvarás, certidões, etc.	●

Medida concretizada através da abertura de um balcão multi-serviços, na Loja do Cidadão de Águeda, onde se encontram disponíveis serviços para a recepção de quaisquer pedidos, a emissão de alvarás e certidões, entre outros.

CÂMARA MUNICIPAL DE ARMAMAR

MEDIDA	ESTADO
BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO Criação de um Balcão Único de Atendimento, implementando procedimentos de transmissão de informação entre os vários serviços.	●
Medida concretizada através da implementação de um balcão de atendimento presencial, onde é prestada grande parte dos serviços municipais.	

CÂMARA MUNICIPAL DE CASCAIS

MEDIDA	ESTADO
PRESTAÇÃO ELECTRÓNICA DE CONTAS Desenvolver os procedimentos de prestação de contas por via electrónica, junto do Tribunal de Contas, melhorando o processo já implementado desde 2007.	●
Medida concretizada através da prestação de contas, por via electrónica, junto do Tribunal de Contas.	

ATENDIMENTO MULTICANAL INTEGRADO E BALCÃO ÚNICO Desenvolver e alargar a aplicação do conceito de balcão único com atendimento multicanal (presencial, telefónico, Internet e documentação digitalizada), através do sistema CRM – *Citizen Relationship Management* em todas as áreas municipais, com o objectivo de aumentar a qualidade do serviço e permitir que o cidadão possa tratar de qualquer assunto com opção pelo canal que preferir independentemente do local onde se encontra.	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de CRM, que permite que qualquer serviço da Câmara seja prestado em atendimento multicanal e integrado (presencial, telefónico, Internet), nos vários postos de atendimento municipal.	

LICENCIAMENTO URBANÍSTICO DIGITAL E PLANTAS NA HORA Possibilitar, no âmbito da nova Lei nº 60/2007, a entrega dos projectos de licenciamento em suporte digital, incluindo a desmaterialização dos requerimentos e peças desenhadas e permitindo as medições automáticas. Desenvolver um processo de entrega de plantas para IMI na hora, com recurso a um projecto inovador de digitalização dos Arquivos Municipais.	●
Medida concretizada através da digitalização das plantas dos Arquivos Municipais e da sua disponibilização na hora no atendimento presencial aos cidadãos e empresas.	

SIG ON-LINE Disponibilizar, via Internet e através do portal da Câmara Municipal, um sistema mais avançado e com mais funcionalidades de informação georeferenciada, que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo.	●
Medida concretizada através da disponibilização de uma ferramenta de SIG, no portal da Câmara Municipal (www.cm-cascais.pt), para utilização dos funcionários da própria Autarquia, dos cidadãos e empresas.	

BIBLIOTECAS MUNICIPAIS NA WEB Permitir requisição de livros via Internet, através de novas funcionalidades do catálogo colectivo das Bibliotecas Municipais.	●
Medida concretizada através da disponibilização de uma ferramenta de gestão das bases de dados dos livros da biblioteca municipal, que permite a consulta e credenciação para requisição/reserva de publicações.	

PORTAL INTRANET DO EXECUTIVO MUNICIPAL Criar um Portal Intranet para as reuniões da Câmara Municipal para que, através de um processo de *workflow*, o processo de submissão de propostas se faça por via electrónica, incluindo ainda um sistema electrónico de votações e elaboração de actas.	●

Medida parcialmente concretizada. O processo das reuniões do executivo camarário encontra-se já integralmente desmaterializado podendo ser acedido na Intranet, deixando de haver necessidade de proceder a qualquer cópia em papel dos documentos relativos aos processos agendados. No entanto, a componente referente ao workflow processual apenas será concluída no próximo programa Simplex Autárquico.

CÂMARA MUNICIPAL DE CINFÃES

MEDIDA	ESTADO
E-EDUCAÇÃO Desenvolvimento de uma plataforma para gestão das funções educativas: transportes escolares, atribuição de subsídios da acção social escolar, gestão de almoços e prolongamentos e gestão de parque escolar.	●
Medida concretizada através do desenvolvimento de uma plataforma informática que permite à autarquia gerir de forma simples e desmaterializada todos os assuntos relativos aos serviços do sistema educativo.	

E-CONTACT Desenvolvimento e implementação de um serviço on-line de apoio aos docentes das Escolas EB1/JI, que facilite a sua interligação com o Município e agilize os respectivos procedimentos, tais como: (requisição de consumíveis; gestão de ocorrências; pedidos de auxílio técnico; disponibilização de documentos de apoio, etc.)	●
Medida concretizada através do desenvolvimento de uma plataforma informática que permite aos professores contactar o Município e realizar pedidos tais como a requisição de material.	

CÂMARA MUNICIPAL DE FREIXO DE ESPADA À CINTA

MEDIDA	ESTADO
SIG ON-LINE Disponibilização, via Internet e através do portal do Município de um sistema de informação georeferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo.	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de referenciação geográfico no sítio Internet do Município.	

PORTAL INTRANET DO EXECUTIVO MUNICIPAL Submissão de propostas da Câmara Municipal por via electrónica e criação de um sistema electrónico de votações e elaboração de actas.	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de informação na intranet do município.	

CÂMARA MUNICIPAL DE GUIMARÃES

MEDIDA	ESTADO
DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO E SERVIÇOS NO "SÍTIO" DO MUNICÍPIO Consolidar e clarificar a informação disponibilizada no sítio Internet do Município (com possibilidade de acompanhamento de processos) e promover uma melhor gestão documental e de procedimentos.	●
Medida concretizada através da disponibilização, no portal da Câmara (www.cm-guimaraes.pt), entre outros, dos serviços on-line de pedido de certidões, mapa de horário, e de informações relativas a instruções de trabalho na área do urbanismo com a indicação dos procedimentos e da documentação necessária à instrução dos respectivos pedidos.	

CRIAÇÃO DE UM BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO Promover a centralização do atendimento num balcão único presencial, estabelecendo procedimentos de transmissão de informação entre os vários serviços.	●

Medida concretizada através da implementação de sistemas de informação de workflow que permitem a prestação de um atendimento centralizado, integrado e de qualidade num único balcão para quaisquer serviços da Câmara.

DIGITALIZAÇÃO PROGRESSIVA DA DOCUMENTAÇÃO Promover a digitalização progressiva da documentação existente e possibilitar a recepção em suporte digital da nova documentação. Pretende-se criar condições de implementação de um sistema de *workflow* em todos os processos/procedimentos do município.	●
Medida concretizada através da digitalização de 100% dos processos de inventário de bens imóveis relativos aos anos 2006, 2007 e 2008. Actualmente, todos os processos relativos a 2009 e processos de execução fiscal são digitalizados quando dão entrada no Município.	

REFORMULAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS ASSOCIADOS À EMISSÃO DE CERTIDÕES Implementar no âmbito dos procedimentos relativos à emissão de certidões um sistema de *workflow*, bem como outros mecanismos que contribuam para uma gestão mais eficiente daqueles procedimentos.	●
Medida concretizada através da implementação de metodologias de racionalização (por exemplo, definição de prazos de resposta) e de um sistema de workflow, que permitem a gestão centralizada do processo de emissão de certidões.	

CÂMARA MUNICIPAL DE LAMEGO

MEDIDA	ESTADO
DOURO SMS Implementação de um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para munícipes registados e listados em bases de dados municipais com alertas/avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)	●
Medida não concretizada.	

CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA

MEDIDA	ESTADO
ATENDIMENTO PERSONALIZADO ON-LINE Disponibilizar atendimento on-line, numa lógica de balcão único, mediante um fórum que é acedido através do sítio internet da CML. Esta ferramenta permite ao cidadão interagir directamente com um atendedor do Centro de Atendimento ao Munícipe nos dias úteis entre as 8 e as 20h. São ainda disponibilizadas as perguntas frequentes relacionadas com as principais interacções dos munícipes com a CML, organizadas por eventos de vida. O principal objectivo é a melhoria da satisfação do munícipe, evitar deslocações desnecessárias e reduzir os tempos de espera no atendimento presencial.	●
Medida concretizada através da disponibilização, no Portal da Câmara (www.cm-lisboa.pt), de um serviço de atendimento on-line disponível em modo conversação-chat-, numa lógica de balcão único. Esta ferramenta permite ao cidadão interagir directamente com o Centro de Atendimento ao Munícipe, nos dias úteis, entre as 8h e as 20h, criando mais um canal de relacionamento directo para as pessoas que pretendem obter informações de carácter geral.	

REPRODUÇÃO NA HORA Simplificar e desmaterializar o procedimento para obtenção de reproduções de documentos constantes dos processos de licenciamento de obras. Passará a ser possível requerer no balcão de atendimento municipal a reprodução de qualquer documento constante dos processos de obra que se que se encontram digitalizados, designadamente plantas para instruir pedidos de isenção de Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI). Estima-se que será possível satisfazer cerca de 60% dos pedidos de reprodução de documentos na hora. Os pedidos de plantas para isenção de IMI representam cerca de 25% dos pedidos de reprodução de documentos entrados no atendimento municipal. O principal objectivo é a melhoria da satisfação do munícipe e evitar deslocações desnecessárias.	●
Medida concretizada através da disponibilização de plantas digitalizadas para efeitos de isenção de IMI. As plantas são emitidas no momento da sua solicitação, no atendimento geral da Câmara Municipal de Lisboa, no Campo Grande.	

LICENCIAMENTO ABERTO Disponibilizar on-line, no sítio internet da Câmara, os pedidos de licenciamento urbanístico entrados diariamente nos serviços. A medida destina-se a tornar mais simples o acesso à informação urbanística de interesse geral e, dessa forma, contribuir para o exercício de uma cidadania activa e responsável. O principal objectivo é a melhoria do acesso à informação e o aumento da transparência da actividade da Câmara.	●
Medida concretizada mediante a disponibilização on-line, no Portal da Câmara (www.www.cm-lisboa.pt), dos pedidos de licenciamento urbanístico diariamente recebidos nos serviços.	

PLANTA DE LOCALIZAÇÃO ON-LINE Disponibilizar gratuitamente on-line no sítio internet da Câmara plantas de localização e de direitos de preferência. São emitidas anualmente cerca de 26.400 plantas de localização e de direitos de preferência, pelo que esta medida irá permitir uma melhoria da capacidade de resposta da Câmara em fase de atendimento, prestando serviços no momento da solicitação e por via electrónica. O principal objectivo é a diminuição do número de deslocações do Munícipe aos serviços da Câmara.	●
Medida concretizada através da disponibilização, no Portal da Câmara (www.cm-lisboa.pt), da funcionalidade de impressão gratuita das plantas de localização de prédios e direitos de preferência. Esta medida permite uma melhoria da capacidade de resposta da Câmara, prestando serviços por via electrónica que evitam deslocações dos cidadãos e das empresas aos serviços presenciais de atendimento municipal.	

CERTIDÃO DE LICENÇA DE UTILIZAÇÃO NA HORA Simplificar e desmaterializar o procedimento para obtenção de certidões, de forma a permitir requerer no balcão de atendimento municipal e emitir no momento da solicitação certidões de licença de utilização. Estas certidões representam 50% do número total de certidões requeridas na CML. O principal objectivo é a redução do número de deslocações e a melhoria da qualidade do serviço prestado ao munícipe.	●
Medida concretizada através da digitalização de todas as certidões de licença de utilização, que passam a ser emitidas aquando da sua solicitação no atendimento geral da Câmara Municipal de Lisboa, no Campo Grande.	

AUTO-LIQUIDAÇÃO DA TRIU Disponibilizar um simulador no sítio Internet municipal após a aprovação do Regulamento das Taxas Municipais do Urbanismo do Município de Lisboa. Este simulador permitirá ao próprio munícipe fazer o cálculo da TRIU (Taxa Municipal pela Realização de Infra-Estruturas Urbanísticas). O principal objectivo é a maior transparência das regras urbanísticas e a agilização do procedimento para pagamento da taxa.	●
Medida concretizada através da disponibilização, no Portal da Câmara (www.cm-lisboa.pt), de um simulador para o cálculo da TRIU que serviu, também, de apoio à Discussão Pública do Regulamento Municipal de Taxas Relacionado com a Actividade Urbanística e Operações Conexas, aprovado em 1 de Outubro de 2008.	

LICENCIAMENTO DE ESPLANADAS Criar um ponto único de contacto para licenciar tanto os estabelecimentos de restauração e bebidas como também a ocupação de espaço público com esplanadas, implementando igualmente procedimentos mais céleres fundados no princípio da colaboração do cidadão com a Administração. O principal objectivo é a redução do tempo de apreciação dos processos e diminuição das deslocações dos munícipes.	●
Medida concretizada por via da integração de serviços no Balcão Único Municipal com o auxílio de um sistema informático que permite a tramitação digital do procedimento. Passa a ser possível requerer em simultâneo, licenças para estabelecimentos de restauração e bebidas e para ocupação de espaço público com esplanadas, o que permite reduzir o tempo de apreciação dos processos e diminuir as deslocações dos munícipes.	

FACTURA ELECTRÓNICA Desmaterializar o processo de recepção de facturas e os procedimentos internos de conferência e liquidação através da adopção de uma solução de facturação electrónica associada à solução aplicacional da área financeira. A agilização do processo de recepção e tratamento de facturas é crítica para melhorar o relacionamento com os fornecedores e o funcionamento interno dos serviços. O principal objectivo é a diminuição do tempo de liquidação e pagamento das facturas e diminuição da utilização de papel.	●
Medida reprogramada para Setembro de 2009.	

CÂMARA MUNICIPAL DE MELGAÇO

MEDIDA	ESTADO
ÁGUA NO DIA Efectuar a reengenharia dos processos de colocação de contadores de água, execução de ramais de abastecimento de água e a prestação de serviços de metrologia, optimizando o seu desempenho, diminuindo os tempos de prestação dos serviços.	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de workflow que permite, no mesmo dia, a colocação de contadores de água, a execução de ramais de abastecimento de água e a prestação de serviços de metrologia.	

CÂMARA MUNICIPAL DE MESÃO FRIO

MEDIDA	ESTADO
PAGAMENTO ELECTRÓNICO Implementação de procedimentos de pagamento a fornecedores por transferência bancária	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de informação na intranet do município.	

CÂMARA MUNICIPAL DO MOGADOURO

MEDIDA	ESTADO
SIG ON-LINE Disponibilização, via Internet e através do portal do Município de um sistema de informação georeferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo.	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de referenciação geográfica no sítio Internet do Município.	

CÂMARA MUNICIPAL DE MOIMENTA DA BEIRA

MEDIDA	ESTADO
ATENDIMENTO MULTICANAL INTEGRADO E BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO Implementação do conceito de balcão único com atendimento multi-canal (presencial, telefónico, Internet e documentação digitalizada), através do sistema CRM – *Citizen Relationship Management* em todas as áreas municipais, com o objectivo de aumentar a qualidade do serviço e permitir que o cidadão possa tratar de qualquer assunto com opção pelo canal que preferir independentemente do local onde se encontra.	●
Medida parcialmente concretizada. Foi identificado o espaço físico adequado e adquirido o equipamento necessário.	
PORTAL INTRANET DO EXECUTIVO MUNICIPAL Submissão de propostas da Câmara Municipal por via electrónica e criação de um sistema electrónico de votações e elaboração de actas	●
Medida concretizada através da criação de um Portal do Executivo Municipal (www.cm-moimenta.pt), que possibilita a transmissão de informação entre os membros do executivo, a desmaterialização das reuniões da Câmara Municipal, processando-se a informação exclusivamente em formato electrónico.	

REENGENHARIA DE PROCESSOS E DESMATERIALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS Simplificação e desmaterialização de três procedimentos administrativos. Os procedimentos serão desmaterializados em fluxos que terão um *workflow* digital associado. Através do workflow previamente definido serão associados os documentos, em formato electrónico, necessários à execução de cada serviço prestado pela autarquia.	●
Medida concretizada através da simplificação e desmaterialização de três procedimentos administrativos da autarquia. Além da desmaterialização, os procedimentos têm associado um workflow que permite que os documentos sejam remetidos aos respectivos serviços internos.	

LICENCIAMENTO URBANÍSTICO DIGITAL E PLANTAS NA HORA Tramitação electrónica dos processos de licenciamento, autorização e comunicação prévia de operações urbanísticas, dando cumprimento à Lei n.º 60/2007, incluindo a desmaterialização dos requerimentos e peças desenhadas e permitindo medições automáticas.	●
Medida não concretizada.	

PLANTAS E CERTIDÕES NA HORA Desmaterialização do procedimento de reprodução autenticada de plantas para efeitos de IMI, a fim de viabilizar que os segundos pedidos de certidão para o mesmo imóvel possam ser emitidos na hora.	●
Medida não concretizada.	

CÂMARA MUNICIPAL DE MONÇÃO

BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL Aumentar a qualidade do serviço e permitir que o cidadão possa tratar de qualquer assunto relacionado com o Município num único local, estabelecendo procedimentos de informação entre os vários serviços.	●
Medida concretizada através da criação de um balcão único para a prestação de quaisquer serviços municipais.	

CÂMARA MUNICIPAL DE OLIVEIRA DE AZEMÉIS

MEDIDA	ESTADO
COMUNICAÇÃO VIA SMS / E-MAIL Disponibilizar um serviço através do qual é possível informar o munícipe, através de SMS ou e-mail, sobre a tramitação interna das suas petições. Se o munícipe assinar convenção as notificações por e-mail têm valor probatório dado que estes são assinados pelo funcionário através do seu Cartão de Cidadão.	●

Medida concretizada através da implementação de uma nova forma de comunicação com os munícipes por e-mail e SMS. Os munícipes passam a receber notificações electrónicas enviadas pela Câmara para levantar documentos solicitados, pagar taxas, completar a instrução do processo com documentos em falta, entre outros.

SIG ON-LINE Disponibilizar, via portal da Internet, um sistema de informação georeferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho e a emissão de plantas de localização na hora, associando àqueles a necessária informação dos processos.	●
Medida concluída com a criação de um sítio na Internet (http://portalgeografico.cm-oaz.pt/), onde os munícipes podem fazer pesquisa e imprimir plantas de localização geográfica, de forma automática e gratuita.	
GAM ON-LINE Criar um portal institucional que permita aos cidadãos a entrega de petições on-line, a sua monitorização e a implementação de uma ferramenta de *chat* para comunicar com o Município. Este portal irá funcionar com a autenticação e assinatura digital qualificada do Cartão de Cidadão.	●
Medida parcialmente concluída, encontrando-se actualmente em fase de testes. Pretende-se que seja possível a autenticação dos munícipes com o Cartão de Cidadão, a submissão de formulários on-line, a consulta on-line do ponto de situação de processos pendentes e o registo da leitura do contador da água.	

100% DESMATERIALIZADO Desmaterialização total da gestão interna no município. Dado que todos os funcionários possuem Cartão de Cidadão, pretende-se estabelecer uma Gestão 100% desmaterializada de todos os documentos e processos, quer enquanto resposta a pretensões dos munícipes quer enquanto documentos necessários à actividade interna do município.	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de gestão documental e workflow, que permitiu que a tramitação de todos os documentos na Autarquia passasse a ser feita exclusivamente de forma digital, sendo todos dos documentos validados através da assinatura digital qualificada com o Cartão de Cidadão. Esta medida permite, ainda, que todos os processos levados a reuniões de Câmara sejam desmaterializados, com votação electrónica e assinatura com cartão de cidadão.	

TAXAS DIGITAIS Redução parcial das taxas a pagar pelos cidadãos sempre que os processos e/ou entrega de documentos ao Município se efectue via on-line, através do site do Município. Sempre que o acesso a um serviço necessite de autenticação e assinatura, o formulário electrónico permiti-las-á via Cartão de Cidadão.	●
Medida concretizada pela criação de um regulamento de taxas e licenças, que tem em consideração uma percentagem de desconto a aplicar a todos os processos que sejam realizados pelos munícipes através do Portal da Câmara.	

DOCUMENTO NA HORA Simplificar e desmaterializar o procedimento para obtenção de reproduções de documentos constantes dos processos de alvarás e licença de utilização. Passará a ser possível requerer on-line ou no balcão presencial a Reprodução na Hora de documentos que sejam parte constante dos processos desmaterializados, dado que todas as peças que fazem parte dos mesmos estão digitalizadas e disponíveis no sistema on-line.	●
Medida concretizada pelo fornecimento de reproduções de documentos já desmaterializados na aplicação de gestão documental e workflow da autarquia, no momento em que o cidadão os solicita.	

CÂMARA MUNICIPAL DE PAREDES DE COURA

MEDIDA	ESTADO
INFORMATIZAÇÃO DAS OBRAS MUNICIPAIS Controlar e gerir os gastos com as obras municipais, com o objectivo de obter o seu custo real e efectivo para efeitos de inscrição no imobilizado da autarquia.	●
Medida concretizada através da disponibilização de uma aplicação informática para a gestão das obras municipais, que permite controlar e gerir os gastos com as obras municipais e obter o seu custo real e efectivo para efeitos de inscrição no imobilizado da autarquia.	

CONTROLO DE EQUIPAMENTOS (máquinas e viaturas) Efectuar o registo de todas as utilizações dos equipamentos e funcionários a eles afectos.	●

Medida concretizada através da adopção de templates de controlo dos equipamentos respeitantes a utilização e gastos.

CÂMARA MUNICIPAL DE PENEDONO

MEDIDA	ESTADO
PORTAL INTRANET DO EXECUTIVO MUNICIPAL Submissão de propostas da Câmara Municipal por via electrónica e criação de um sistema electrónico de votações e elaboração de actas	●
Medida concretizada pela criação de um Portal do Executivo Municipal, em http://www.cm-penedono.pt, que possibilita a transmissão de informação para e entre os membros do executivo camarário, permite a desmaterialização das reuniões da Câmara Municipal, processando-se a informação exclusivamente em formato electrónico.	

CÂMARA MUNICIPAL DE POMBAL

MEDIDA	ESTADO
EMISSÃO DE PLANTAS DE LOCALIZAÇÃO ON-LINE Criar condições que possibilitem a emissão de plantas de localização certificadas, através do Portal ou nos balcões de atendimento municipais. O munícipe poderá a partir do Portal receber as plantas desejadas, sem recorrer ao atendimento presencial. O sistema deverá garantir a autenticidade das plantas emitidas, com todas as condicionantes exigidas pelas normas que regem o ordenamento do território.	●
Medida concretizada através da criação do sítio http://geoportal.cm-pombal.pt, onde os munícipes podem registar plantas de localização e associá-las a um determinado processo.	

ASSISTENTE DE ATENDIMENTO VIRTUAL Desenvolver um assistente de atendimento virtual para os portais municipais. Esta medida consiste na criação de um(a) assistente que deverá ajudar os clientes na utilização dos serviços disponíveis nos portais, efectivando o encaminhamento para os conteúdos desejados.	●

Medida concretizada através da disponibilização de um assistente virtual no Portal do Município (www.cm-pombal.pt).

E-EDUCAÇÃO Desenvolver uma plataforma para gestão das funções educativas, nomeadamente nas seguintes valências: transportes escolares, atribuição de subsídios da acção social escolar, gestão de almoços e prolongamentos e gestão de parque escolar (equipamento e material didáctico). Com esta medida, será disponibilizada informação e serviços à comunidade escolar (10.000 pessoal no concelho de Pombal).	●
Medida parcialmente concretizada relativamente ao módulo de transportes escolares através da disponibilização de uma plataforma electrónica onde as escolas gerem a atribuição de transporte escolar aos seus alunos. Actualmente, o município tem acesso automático à informação de todos os passes que precisa de requisitar às transportadoras, controlando de forma mais eficaz os custos com esta actividade. A desmaterialização deste processo permitiu uma redução significativa das deslocações de alunos e funcionários do Município às escolas.	

SIMPLIFICAÇÃO NOS PROCESSOS DE FACTURAÇÃO Simplificar os processos de arrecadação de receita, desenvolvendo um sistema de gestão da conta corrente do cliente e disponibilizando vários meios para o pagamento do serviço, como por exemplo, possibilidade de efectuar o pagamento electrónico de todos os serviços; criação de referências Multibanco em todos os ofícios de notificação de dívidas, bem como a disponibilização do estado da sua conta corrente; envio da factura de águas e resíduos sólidos e urbanos em formato electrónico (e-mail); possibilidade de fornecer leituras de água por SMS e Web com integração directa no ERP. A economia gerada pela interacção electrónica permite a prática de preços mais baratos aos clientes que aderirem ao sistema. Esta medida evita a deslocação física dos clientes aos balcões de atendimento.	●
Medida concretizada através da disponibilização da funcionalidade de adesão à factura electrónica de águas e saneamento, no Portal do Município (www.cm-pombal.pt) e nos Balcões de Atendimento Municipal (B@M), que para além dos 2 balcões municipais contempla os 17 balcões nas freguesias do concelho.	

GIGA: GESTÃO DE INFORMAÇÃO GEOREFERENCIADA AUTÁRQUICA Disponibilizar on-line todas as infra-estruturas municipais assim como de outras entidades (gás, energia, comunicações, TV, etc.) existentes no território, apostas numa plataforma única. Esta disponibilização visa suportar a prestação de serviços georeferenciados aos clientes, como por exemplo: função da residência ter acesso a todo o catálogo de serviços municipais, disponíveis na sua área.	●
Medida não concretizada	

IMPLEMENTAÇÃO DE UM CONTACT CENTER MUNICIPAL Implementar serviços suportados no canal de voz para atendimento dos munícipes, em articulação com outros canais de atendimento.	●
Medida não concretizada	

VALIDAÇÃO DO PRODUTO DE CLIENTE MULTICANAL (VOZ, PRESENCIAL E SERVIÇOS ON-LINE) ATRAVÉS DE CARTÃO DE CIDADÃO Prestar serviços através do *contact center*, com identificação dos utentes dos serviços municipais através do Cartão de Cidadão. Possibilitar ainda a autenticação do munícipe com o Cartão de Cidadão no Fórum Munícipe (balcões Municipais e balcões de atendimento Municipal) e também a autenticação dos diversos actores externos que tenham e intervir no processo Desmaterializar o processo de registo no portal, substituindo o método actualmente existente, possibilitando a autenticação do munícipe com o cartão de cidadão, aquando da submissão dos pedidos submetidos no portal municipal.	●
Medida concretizada através da implementação do novo Portal Municipal, possibilitando a completa desmaterialização de todos os pedidos apresentados na Câmara e a utilização da assinatura digital qualificada do Cartão de Cidadão.	

VALIDAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO INTERNA Criar um sistema de autenticação de documentos no sistema de gestão documental (*Webdoc*), eliminando a circulação em papel.	●

Medida concretizada através da implementação da assinatura digital qualificada no sistema de gestão documental do Município (WebDoc).

CÂMARA MUNICIPAL DE PORTALEGRE

MEDIDA	ESTADO
CALL-CENTER INTEGRADO Implementar o atendimento telefónico integrado, através de uma única linha verde (serviços municipais e municipalizados), sendo necessário garantir a polivalência de funções, configurar as ferramentas de gestão de chamadas e de filas de espera. Pretende-se ainda, proceder à monitorização do serviço prestado (entre outras, o número de chamadas, tempos de espera, percentagem de desistências).	●
Medida concretizada através da implementação de um call-center integrado que permite que todos os pedidos de suporte sejam recebidos por funcionários especializados do Serviço de Atendimento do Município, sendo que apenas 1% das chamadas são reencaminhadas para outros serviços de retaguarda. Os pedidos são registados e/ou encaminhados por e-mail, quando for o caso, para os respectivos serviços os executarem. Desta forma, quer o tempo de espera do cidadão, quer o tempo que medeia entre o recebimento do pedido e a sua entrega no respectivo serviço sofreram redução.	

DISPONIBILIZAÇÃO ON-LINE DE SERVIÇOS RELATIVOS AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA Implementar uma solução de serviços on-line que permita a consulta e gestão de dados relativos a contratos, facturação e leituras pelos cidadãos.	●
Medida concretizada com a disponibilização, no Portal do Município (www.cm-portalegre.pt), do serviço SmatNet que pretende evitar deslocações e custos desnecessários aos cidadãos e empresas para tratar de questões relacionadas com o serviço de abastecimento de água. Este serviço, disponível 24 horas por dia, permite efectuar alterações ao contrato, solicitar reparações, efectuar reclamações, fornecer leituras, entre outras operações.	

PLANO DE DESCENTRALIZAÇÃO MUNICIPAL Efectuar um levantamento dos serviços prestados nas Juntas de Freguesia do Concelho e definir um plano de intervenção, tendo em vista a descentralização e monitorização dos respectivos processos.	●

Medida concretizada através do levantamento dos serviços prestados e da elaboração de um plano que contém as respectivas propostas de intervenção.

E-CONTACT Desenvolver e implementar um serviço on-line de apoio aos docentes das Escolas EB1/JI, que facilite a sua interligação com o Município e agilize os respectivos procedimentos, tais como: - Requisição de consumíveis; - Gestão de ocorrências; - Pedidos de auxílio técnico; - Disponibilização de documentos de apoio técnico.	●
Medida concretizada através da implementação de uma plataforma informática instalada em todas as escolas do Concelho.	

DIFUSÃO DE INFORMAÇÃO POR SMS Implementar um sistema de envio de mensagens sms para munícipes registados e listados em bases de dados municipais com alertas/avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito).	●
Medida concretizada através da actualização do cadastro de munícipes e da definição do tipo de informação a enviar por esta via, por meio de um sistema de informação.	

MÉTODOS DE INQUÉRITO/SONDAGENS À POPULAÇÃO Implementar novas ferramentas que permitam aferir o grau de satisfação dos munícipes e reforçar a transparência e o exercício do direito de cidadania.	●
Medida concretizada através da criação de inquéritos presenciais relacionados com a prestação de serviços, de forma a aferir o grau de satisfação dos munícipes, implementar medidas correctivas e garantir a sua participação activa.	

CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO

MEDIDA	ESTADO
SIMPLIFICAÇÃO DE PROCEDIMENTOS NO LICENCIAMENTO URBANÍSTICO E DE OCUPAÇÃO DA VIA PÚBLICA Promover a simplificação e agilização, através da eliminação ou fusão de licenciamentos, dos seguintes procedimentos camarários: a) Licenciamento de parque privado de estacionamento público; b) Licenciamento de rampa; c) Licenciamento de ar condicionado; d) Licenciamento de grua.	●
Medida concretizada através da fusão dos processos de licenciamento urbanístico com os processos de ocupação da via pública, autorização de funcionamento de parque aprovado de estacionamento público e de trabalhos de reconstrução do passeio que passam a ser automaticamente integrados no processo de licenciamento urbanístico sem que o cidadão/empresa tenha que submeter qualquer pedido adicional. *Passou também a ser possível emitir na hora, no Gabinete do Munícipe, a licença ou prorrogação de licença de ocupação da via pública com grua, implantada em domínio privado em que o perímetro da lança interfere no domínio público.* *Com esta medida foi ainda eliminada a necessidade de licença de ocupação da via pública com aparelho de ar condicionado.*	

DISPONIBILIZAÇÃO ON-LINE DE UM SIMULADOR DE CÁLCULO DE TAXAS MUNICIPAIS Desenvolver uma solução integrada da Autarquia e respectiva disponibilização no portal institucional que permita aos cidadãos e empresas fazer a simulação do cálculo das taxas municipais devidas por um qualquer serviço ou licenciamento prestado.	●
Medida concretizada através da disponibilização do Simulador de Taxas Municipais, em http://www.cmpexternos.cm-porto.pt/stm/.	

CRIAÇÃO DA FACTURA ELECTRÓNICA Desenvolver uma solução tecnológica e respectivos procedimentos que permitam a recepção e tratamento das facturas dos fornecedores e a emissão aos nossos clientes em suporte electrónico, como decorre da Resolução do Conselho de Ministros n.º 137/2005, de 29 de Julho, publicada no DR n.º 157, I.ª Série B, de 17 de Agosto de 2005.	●

Medida concretizada.

Relativamente aos fornecedores, através do desenvolvimento de solução e-Billing Connector (e-bc), que permite a recepção e tratamento das facturas de modo integrado bem como a promoção da celebração do contrato de adesão. No que diz respeito aos clientes, mediante a disponibilização on-line das guias de pagamento na plataforma do serviço de atendimento on-line em https://online.cm-porto.pt/atendimentoonline, acessível através de autenticação prévia (número de utilizador + palavra-chave) e com Cartão de Cidadão.

DISPONIBILIZAÇÃO DE CERTIDÕES PARA EFEITOS DE IMI NA "HORA" Desmaterializar progressivamente o procedimento de reprodução autenticada de plantas para efeitos de IMI, a fim de viabilizar que os segundos pedidos de certidão para o mesmo imóvel possam ser emitidos na "hora".	●
Medida concretizada através da criação de uma Unidade Central de Digitalização (UCD), que, entre outras competências, assegura a digitalização dos processos de licenças de obras e da disponibilização na hora, no Gabinete do Munícipe, de certidões para efeitos de IMI, cujos processos de licenças de obras já se encontrem digitalizados.	

DISPONIBILIZAÇÃO ON-LINE (CONSULTA) DE INFORMAÇÃO CARTOGRÁFICA Disponibilizar, para consulta on-line, através do portal institucional, informação de cartografia base (plantas de localização), extractos dos planos de ordenamento do território, ortofotomapas e cartas geotécnicas, aos cidadãos e às empresas.	●
Medida concretizada através da disponibilização on-line do Mapa Interactivo do Porto em http://195.23.4.227/mipwebportal/.	

DISPONIBILIZAÇÃO ON-LINE (VENDA) DE PLANTAS DE LOCALIZAÇÃO E PLANOS DE ORDENAMENTO Disponibilizar para venda on-line (através do sítio internet institucional): as plantas de localização (diferentes escalas e formatos) e os extractos dos planos de ordenamento do território - documentos de informação geográfica frequentemente utilizados por cidadãos e empresas para instrução de pedidos de licenciamento de operações urbanísticas, de publicidade, ocupação da via pública, entre outros; ortofotomapas; e as cartas geotécnicas.	●

Medida concretizada através da disponibilização de formulários on-line em https://online.cm-porto.pt/atendimentoonline que permitem a realização de diversos pedidos e o envio da informação geográfica requerida para a conta do requerente da plataforma do serviço de atendimento on-line, através da autenticação com o Cartão de Cidadão. São ainda disponibilizadas on-line as plantas de localização simples através do Mapa Interactivo do Porto em http://195.23.4.227/mipwebportal/.

DISPONIBILIZAÇÃO ON-LINE DA CONTA-CORRENTE AO FORNECEDOR E CLIENTE Desenvolver uma solução tecnológica que permita criar condições para os nossos fornecedores e clientes acederem às respectivas contas-correntes com a Autarquia através do portal institucional.	●
Medida concretizada através da disponibilização on-line da conta-corrente das escolas em http://www.cm-porto.pt/gen.pl?sid=cmp.sections/971 e da disponibilização on-line da conta-corrente ao fornecedor em http://www.cm-porto.pt/gen.pl?sid=cmp.sections/971.	

CÂMARA MUNICIPAL DO REDONDO

MEDIDA	ESTADO
CRIAÇÃO DE UM BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO Centralizar o atendimento num balcão único, estabelecendo procedimentos de transmissão de informação entre os vários serviços.	●
Medida concretizada através da centralização dos serviços camarários num balcão único, sendo possível tratar todos os assuntos num só posto de atendimento.	

DISPONIBILIZAÇÃO DE FORMULÁRIOS ON-LINE Disponibilizar formulários que possibilitem a submissão electrónica de pedidos de certidões e reprodução de documentos on-line (urbanismo, cemitérios, águas, feirantes, etc.). Pretende-se evitar deslocações à Autarquia e conduzir o processo de forma a poder ser tratado de forma digital, sem recurso ao papel ou à presença do munícipe. Prover o conhecimento e criar condições que favoreçam a utilização destes formulários por parte dos munícipes e acompanhar e monitorizar a sua utilização, com a introdução de indicadores de qualidade.	●

Medida concretizada através da disponibilização de formulários on-line em www.cm-redondo.pt/pt/servicos/online2/.

REENGENHARIA E DESMATERIALIZAÇÃO DE PROCESSOS E SIMPLIFICAÇÃO DE PROCEDIMENTOS INTERNOS Proceder à reengenharia e a desmaterialização de processos, tendo em vista uma melhor gestão desses mesmos processos e um melhor controlo de prazo dos mesmos, através da implementação de circuitos informáticos *workflow*, bem como outros mecanismos que contribuam para uma gestão mais eficiente daqueles processos	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de workflow em todos os procedimentos internos. Verificou-se um maior controlo dos processos entrados na Câmara e da respectiva localização, originando assim uma resposta mais célere do seu estado aos interessados (munícipes, executivo e funcionários) e uma redução da circulação de documentos em papel.	

INTEROPERABILIDADE MUNICIPAL/ADMINISTRAÇÃO CENTRAL Definir a arquitectura de integração com base no trabalho desenvolvido nos projectos de Cidades e Regiões Digitais, criando com base nas infra-estruturas desenvolvidas, *hubs* regionais de integração dinamizadores de actividades e facilitadores de homogeneidade tecnológica e de interfaces (redução de quantidade). Integração com plataforma de serviços comuns da AMA.	●
Medida não concretizada	

BENCHMARKING DA SIMPLIFICAÇÃO Desenvolver actividades de benchmarking da simplificação dos processos identificados, com base em métricas próximas do cidadão/empresa que permitam aferir continuamente o impacto das medidas. Serão desenvolvidas as seguintes actividades: 1. Preparação de indicadores a dois níveis (estratégico e operacional) 2. Recolha contínua de informação (via plataformas electrónicas) 3. Análise e avaliação	●
Medida não concretizada	

CÂMARA MUNICIPAL DE RESENDE

MEDIDA	ESTADO
DOURO SMS Implementação de um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para munícipes registados e listados em bases de dados municipais com alertas/avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para munícipes registados e listados em bases de dados municipais com alertas/avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito) executado.	

GESTÃO DOCUMENTAL DESMATERIALIZADA Desmaterialização dos processos com autenticação através do cartão de cidadão, eliminando a circulação da documentação em formato de papel, possibilitando aos munícipes a consulta on-line do estado do processo.	●
Medida concretizada através da eliminação da circulação em papel. O Município pode agora tratar de toda a informação em formato electrónico, não existindo produção nem circulação de documentos em papel. Muito em breve, os processos passarão a ser assinados electronicamente com recurso ao Cartão de Cidadão.	

PORTAL INTRANET DO EXECUTIVO MUNICIPAL Submissão de propostas da Câmara Municipal por via electrónica e criação de um sistema electrónico de votações e elaboração de actas	●
Medida concretizada pela criação de um Portal do Executivo Municipal (www.cm-resende.pt), que possibilita a transmissão de informação para e entre os membros do executivo, permite a desmaterialização das reuniões da Câmara Municipal, processando-se a informação exclusivamente em formato electrónico.	

REENGENHARIA DE PROCESSOS E DESMATERIALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS Simplificação e desmaterialização de 3 procedimentos administrativos. Os procedimentos serão desmaterializados em fluxos que terão um *workflow* digital associado. Através do workflow previamente definido serão associados os documentos, em formato electrónico, necessários à execução de cada serviço prestado pela autarquia.	●
Medida concretizada através da simplificação e desmaterialização de mais de 20 procedimentos administrativos da autarquia. Além da desmaterialização, os procedimentos têm um workflow associado que permite que os documentos sejam dirigidos aos respectivos serviços internos.	

CÂMARA MUNICIPAL DE S. JOÃO DA PESQUEIRA

MEDIDA	ESTADO
REENGENHARIA DE PROCESSOS E DESMATERIALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS Simplificação e desmaterialização de três procedimentos administrativos. Os procedimentos serão desmaterializados em fluxos que terão um *workflow* digital associado. Através do *workflow* previamente definido serão associados os documentos, em formato electrónico, necessários à execução de cada serviço prestado pela autarquia.	●
Medida concretizada através da simplificação e desmaterialização de procedimentos administrativos da Autarquia. Além da desmaterialização, os procedimentos têm um workflow associado que permite que os documentos sejam dirigidos aos respectivos serviços internos.	

BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO Criação de um Balcão Único de Atendimento, implementando procedimentos de transmissão de informação entre os vários serviços,	●
Medida concretizada através da criação de um balcão físico, com recursos humanos especializados, suportados por uma aplicação de atendimento e gestão documental.	

CÂMARA MUNICIPAL DE SABROSA

MEDIDA	ESTADO
PAGAMENTO ELECTRÓNICO Implementação de procedimentos de pagamento a fornecedores por transferência bancária.	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de informação na intranet do município.	

DOURO SMS Implementação de um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para munícipes registados e listados em bases de dados municipais com alertas/avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)	●
Medida não concretizada.	

ATENDIMENTO MULTICANAL INTEGRADO E BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO Implementação do conceito de balcão único com atendimento multi-canal (presencial, telefónico, Internet e documentação digitalizada), através do sistema CRM – *Citizen Relationship Management* em todas as áreas municipais, com o objectivo de aumentar a qualidade do serviço e permitir que o cidadão possa tratar de qualquer assunto com opção pelo canal que preferir independentemente do local onde se encontra.	●
Medida concretizada através da implementação de um balcão único onde podem ser prestados vários serviços do Município.	

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO

MEDIDA	ESTADO
PAGAMENTO ELECTRÓNICO Implementação de procedimentos de pagamento a fornecedores por transferência bancária.	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de informação na intranet do município.	

DOURO SMS Implementação de um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para munícipes registados e listados em bases de dados municipais com alertas/avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de informação de SMS/MMS que permite o envio de alertas pessoais ou temáticos aos cidadãos/empresas.	

ATENDIMENTO MULTICANAL INTEGRADO E BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO Implementação do conceito de balcão único com atendimento multi-canal (presencial, telefónico, Internet e documentação digitalizada), através do sistema CRM – *Citizen Relationship Management* em todas as áreas municipais, com o objectivo de aumentar a qualidade do serviço e permitir que o cidadão possa tratar de qualquer assunto com opção pelo canal que preferir independentemente do local onde se encontra.	●
Medida concretizada através da implementação de um balcão único onde podem ser prestados vários serviços do município.	

GESTÃO DOCUMENTAL DESMATERIALIZADA Desmaterialização dos processos com autenticação através do cartão de cidadão, eliminando a circulação da documentação em formato de papel, possibilitando aos munícipes a consulta on-line do estado do processo.	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema electrónico de gestão documental, que permite a autenticação com o Cartão de Cidadão.	

LICENÇAS NA HORA Emissão na hora de licença de ciclomotores, veículos agrícolas, realização de festas sem fogo de artifício, horário de funcionamento de estabelecimentos comerciais e realização de leilões. Renovação de licenças já emitidas de Guarda-nocturno, estabelecimentos sanitários, publicidade e vendedor ambulante.	●

Medida concretizada através da emissão na hora de diversas licenças.

PORTAL INTRANET DO EXECUTIVO MUNICIPAL Submissão de propostas da Câmara Municipal por via electrónica e criação de um sistema electrónico de votações e elaboração de actas	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de informação na intranet do município.	

BOLETIM MUNICIPAL ON-LINE Disponibilização do Boletim municipal no sítio Internet do Município.	●
Medida concretizada através da disponibilização no portal da autarquia do Boletim Municipal on-line.	

CÂMARA MUNICIPAL DO SEIXAL

MEDIDA	ESTADO
CRIAÇÃO DE UM BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO FÍSICO E VIRTUAL Criar um Balcão Único de Atendimento enquadrado na perspectiva da prestação de serviços num único local (físico ou virtual) e preferencialmente num mesmo momento abarcando assim os conceitos de balcão multi-serviços e balcão integrado. Com este projecto, pretende-se construir uma plataforma única de suporte ao Atendimento que seja utilizada nos vários centros de Atendimento que a CM Seixal dispõe. Pretende-se fornecer a mesma informação independentemente da localização do Centro e do Canal de Atendimento. A plataforma de suporte ao Atendimento estará integrada com a plataforma de interoperabilidade da Administração pública.	●

Medida concretizada através da implementação de uma plataforma de suporte ao atendimento, onde todos os pedidos são desmaterializados, independentemente do canal de comunicação utilizado (presencial, on-line ou telefónico). A informação e os formulários electrónicos são utilizados em qualquer um dos canais. A sua tramitação também é desmaterializada. Para além dos 260 serviços prestados, esta plataforma permite várias funcionalidades, nomeadamente:

- *Informação exaustiva associada a cada um dos serviços;*
- *Criação do myPortal que reúne todas as interacções e acompanhamento da tramitação dos processos efectuados pelo munícipe;*
- *Pagamentos electrónicos;*
- *Georeferenciação de todos os pedidos com representação espacial, incluída nos formulários electrónicos.*

ATENDIMENTO NA WEB Desenvolver um projecto-piloto de atendimento on-line para as temáticas do urbanismo, tendo por base a plataforma de suporte ao atendimento presencial, através de um "chat" on-line que é acedido através do sítio da CM Seixal. Este atendimento será suportado num conjunto de menus que conduzem o cliente ao serviço prestado. A plataforma a implementar permite ao cidadão a interacção com um atendedor do Centro de Atendimento. São ainda disponibilizados Guiões de suporte à prestação de serviços nos quais se incluem as FAC's (perguntas frequentes). Os objectivos que se pretendem atingir são a diminuição dos custos públicos de contexto através da melhoria da satisfação do munícipe, da diminuição das interacções presenciais que muitas vezes obrigam a deslocações desnecessárias, e a redução dos tempos de espera no atendimento presencial.	●

Medida concretizada através da criação de um sistema de atendimento on-line para diversas temáticas, entre elas o urbanismo, por meio de um "chat" on-line. Este projecto foi premiado no European eGovernment Awards com o selo de Boas Práticas 2009 (epractice.eu), disponível em www.cm-seixal.pt.

REENGENHARIA DE PROCESSOS Identificar todos os serviços prestados ao munícipe e efectuar o diagnóstico, a reengenharia e desmaterialização de processos. Os procedimentos serão desmaterializados em fluxos que terão um *workflow* digital associado. Através do *workflow* previamente definido serão associados os documentos, em formato electrónico, necessários à execução de cada serviço prestado pela CMSeixal.	●

Medida concretizada através da selecção e realização de diagnóstico de todos os serviços prestados pela Autarquia. Foram considerados 80 processos-chave, que foram alvo de processos de reengenharia, por meio da implementação de sistema de informação de workflow e autenticação com o Cartão de Cidadão.

FORMULÁRIOS ELECTRÓNICOS Optimizar o funcionamento da prestação de serviços, através da desmaterialização e tramitação electrónica de formulários. Todos os pedidos efectuados à Câmara Municipal do Seixal têm por base o registo das interacções mediante formulários electrónicos, independentemente do canal utilizado (presencial ou *web*). A cada serviço prestado está associado um formulário que circulará em modo electrónico através de um *workflow* predefinido. Todos os formulários existentes na Autarquia serão alvos de um processo de normalização e de migração para o formato digital. Sempre que o acesso a um serviço prestado necessite de autenticação, o formulário electrónico permitirá a autenticação via cartão de cidadão.	●
Medida concluída através da disponibilização de formulários electrónicos, no sítio da Câmara (www.cm-seixal.pt), de modo a permitir o atendimento on-line e a desmaterialização de pedidos. Actualmente estão disponíveis 260 formulários electrónicos, o que corresponde a 260 serviços transaccionais. Este projecto foi premiado no European eGovernment Awards com o selo de Boas Práticas 2009 (epractice.eu).	

DISPONIBILIZAÇÃO DE CERTIDÕES NA HORA Desmaterializar e agilizar o serviço de fornecimento de certidões. Pretende-se, neste projecto, desenvolver um piloto, cujo modelo possa ser replicado, centrado nos segundos pedidos de certidão de áreas para efeitos de IMI - com obra de edificação.	●
Medida concretizada através da disponibilização na hora da certidão da licença/autorização de utilização, certidão de toponímia e número de polícia.	

DISPONIBILIZAÇÃO ON-LINE DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA E CARTOGRÁFICA Disponibilizar on-line, de forma gratuita, a rede de apoio topográfico e reformular a venda on-line (pagamentos electrónicos) de plantas de localização (diferentes escalas e formatos) e os extractos dos planos de ordenamento do território, com delimitação da pretensão e sua ligação automática à aplicação de suporte à apreciação técnica dos licenciamentos de operações urbanísticas	●

Medida integrada no balcão único de atendimento on-line que permite a aquisição, via download, de planta de localização ou do conjunto de planta de localização e plantas PDM para instrução de processos urbanísticos. Este projecto foi premiado no European eGovernment Awards com o selo de Boas Práticas 2009 (epractice.eu).

CÂMARA MUNICIPAL DE SERNANCELHE

MEDIDA	ESTADO
DOURO SMS Implementação de um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para munícipes registados e listados em bases de dados municipais com alertas/avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)	●
Medida não concretizada.	

REENGENHARIA DE PROCESSOS E DESMATERIALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS Simplificação e desmaterialização de 3 procedimentos administrativos. Os procedimentos serão desmaterializados em fluxos que terão um *workflow* digital associado. Através do workflow previamente definido serão associados os documentos, em formato electrónico, necessários à execução de cada serviço prestado pela autarquia.	●
Medida não concretizada.	

SERNANCELHE 24H *Mediante autenticação no sítio do município, através do Cartão de Cidadão, os munícipes poderão realizar as seguintes acções:* • *Consulta de processos pessoais e o seu estado de análise;* • *Reclamações sobre avaria de contadores de água, de processos não aprovados, etc;* • *Sugestões;* • *Consultas dos consumos de água e as respectivas tarifas;* • *Enviar a leitura do consumo da água;* • *Pedido de contrato de água e de publicidade;* • *Obtenção ou preenchimento on-line de formulários com possibilidade de submissão electrónica.*	●

Medida concretizada através da disponibilização ao munícipe de um conjunto de serviços on-line.

CÂMARA MUNICIPAL DE TABUAÇO

MEDIDA	ESTADO
DOURO SMS Implementação de um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para munícipes registados e listados em bases de dados municipais com alertas/avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)	●
Medida não concretizada.	

GESTÃO DOCUMENTAL DESMATERIALIZADA Desmaterialização dos processos com autenticação através do Cartão de Cidadão, eliminando a circulação da documentação em formato de papel, possibilitando aos munícipes a consulta on-line do estado do processo.	●
Medida concretizada através da eliminação da circulação em papel, passando o município a tratar toda a informação de forma electrónica.	

PORTAL INTRANET DO EXECUTIVO MUNICIPAL Submissão de propostas da Câmara Municipal por via electrónica e criação de um sistema electrónico de votações e elaboração de actas	●
Medida não concretizada.	

SIMULADOR DE TAXAS ON-LINE Disponibilização on-line de um simulador de cálculo de taxas.	●
Medida não concretizada.	

BOLETIM MUNICIPAL ON-LINE Disponibilização do Boletim Municipal no sítio Internet do Município.	●
Medida concretizada através da disponibilização do Boletim Municipal on-line, no portal da autarquia (www.cm-tabuaco.pt).	

PLANTAS E CERTIDÕES NA HORA Desmaterialização do procedimento de reprodução autenticada de plantas para efeitos de IMI, a fim de viabilizar que os segundos pedidos de certidão para o mesmo imóvel possam ser emitidos na hora.	●
Medida não concretizada.	

CÂMARA MUNICIPAL DE TAVIRA

MEDIDA	ESTADO
ACESSO A SERVIÇOS ATRAVÉS DO CARTÃO DE CIDADÃO Adaptar os serviços municipais para que a identificação dos cidadãos se realize através do Cartão de Cidadão. Pretende-se a autenticação do munícipe com o Cartão de Cidadão no acesso ao conjunto das infra-estruturas e à aquisição de produtos promovidos pela Autarquia, a seguir referidos: - Biblioteca Municipal Álvaro de Campos; - Palácio da Galeria / Museu Municipal de Tavira e respectivos núcleos; - Arquivo Municipal; - Pavilhão Municipal Eduardo Mansinho; - Piscinas Municipais; - Campos Ténis; - Espaço Internet; - Cine – Teatro António Pinheiro; - Espaços de espectáculos promovidos exclusivamente pela Autarquia; - Edições da Câmara Municipal de Tavira, livros e produtos.	●
Medida parcialmente concretizada.	

SMS INFORMA Disponibilizar aos munícipes um serviço através do qual informam a Autarquia, através de SMS, sobre um determinado problema (exemplo: buraco na estrada, fuga de água, manutenção de edifícios municipais) detectado no concelho.	●

Medida concretizada através da implementação de um serviço informativo via SMS. Através do envio de um SMS para o short number 4080, o cidadão, ao preço regular do seu tarifário, pode obter informações acerca do estado dos seus processos pendentes.

SMS RELEMBRA Implementar um sistema de envio de mensagens SMS para munícipes registados com alertas/avisos pessoais (exemplo: documento em falta num dado processo, carta para levantar) e gerais (exemplo: divulgação de eventos).	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de informação via SMS. Este serviço apenas está acessível para os serviços camarários que possuam serviços de atendimento ao público.	

GUIA DO MUNÍCIPE Elaborar um guia prático informativo sobre os serviços prestados pela Autarquia (identificação dos procedimentos e documentos necessários à realização do serviço), a organização interna e as competências de cada órgão, a identificação e caracterização das empresas municipais e instituições de solidariedade social, os programas e as iniciativas municipais, o ambiente e o desporto no concelho.	●
Medida concretizada através da publicação e disponibilização do Guia do Munícipe no portal da Câmara (www.cm-tavira.pt). Foram editados 6.000 Guias, que foram distribuídos pelas nove Juntas de Freguesia do concelho, e pelos balcões de atendimento da autarquia.	

CÂMARA MUNICIPAL DE TORRE DE MONCORVO

MEDIDA	ESTADO
PORTAL INTRANET DO EXECUTIVO MUNICIPAL Submissão de propostas da Câmara Municipal por via electrónica e criação de um sistema electrónico de votações e elaboração de actas	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de informação na intranet do município.	

CÂMARA MUNICIPAL DE VALENÇA

MEDIDA	ESTADO
INFORMATIZAÇÃO DAS OBRAS MUNICIPAIS Controlar e gerir os gastos com as obras municipais, com o objectivo de obter o seu custo real e efectivo para efeitos de inscrição no imobilizado da autarquia.	●
Medida concretizada através da disponibilização de uma aplicação informática para a gestão das obras municipais, que possibilitará controlar e gerir os gastos com estas obras, obtendo o seu custo real e efectivo para efeitos de inscrição no imobilizado da autarquia.	

CÂMARA MUNICIPAL DE VILA NOVA DE CERVEIRA

MEDIDA	ESTADO
GESTÃO DO PATRIMÓNIO Efectuar o registo e controlo eficiente de todos os bens móveis e imóveis.	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de informação que permite efectuar o registo e controlo de todos os bens móveis e imóveis, a sua manutenção e tempo de vida, fornecendo indicadores válidos de gestão, nomeadamente para a contabilidade de custos.	

CONTROLO DE EQUIPAMENTOS (máquinas e viaturas) Efectuar o registo de todas as utilizações dos equipamentos e funcionários a eles afectos.	●
Medida concretizada através da adopção de templates de controlo dos equipamentos respeitantes a utilização e gastos.	

CÂMARA MUNICIPAL VILA NOVA DE FOZ CÔA

MEDIDA	ESTADO
PORTAL INTRANET DO EXECUTIVO MUNICIPAL Submissão de propostas da Câmara Municipal por via electrónica e criação de um sistema electrónico de votações e elaboração de actas.	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de informação na intranet do município.	

CÂMARA MUNICIPAL DE VILA REAL

MEDIDA	ESTADO
PAGAMENTO ELECTRÓNICO Implementação de procedimentos de pagamento a fornecedores por transferência bancária.	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de informação na intranet do município.	

DOURO SMS Implementação de um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para munícipes registados e listados em bases de dados municipais com alertas/avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de informação de SMS/MMS que permite o envio de alertas pessoais ou temáticos aos cidadãos/empresas.	

ATENDIMENTO MULTICANAL INTEGRADO E BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO Implementação do conceito de balcão único com atendimento multi-canal (presencial, telefónico, Internet e documentação digitalizada), através do sistema CRM – *Citizen Relationship Management* em todas as áreas municipais, com o objectivo de aumentar a qualidade do serviço e permitir que o cidadão possa tratar de qualquer assunto com opção pelo canal que preferir independentemente do local onde se encontra.	●
Medida concretizada através da implementação de um balcão único onde são prestados vários serviços ao munícipe.	

SIG ON-LINE Disponibilização, via Internet e através do portal do Município de um sistema de informação de georeferenciação que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo.	●
Medida concretizada através da disponibilização, no Portal do Município, de um sistema de informação de georeferenciação.	

LICENÇAS NA HORA Emissão na hora de licença de ciclomotores, veículos agrícolas, realização de festas sem fogo de artifício, horário de funcionamento de estabelecimentos comerciais e realização de leilões. Renovação de licenças já emitidas de Guarda-nocturno, estabelecimentos sanitários, publicidade e vendedor ambulante.	●
Medida concretizada através da emissão na hora das diversas licenças.	

PORTAL INTRANET DO EXECUTIVO MUNICIPAL Submissão de propostas da Câmara Municipal por via electrónica e criação de um sistema electrónico de votações e elaboração de actas	●
Medida concretizada através da implementação de um sistema de informação na intranet do município.	

●	CONCRETIZADA
●	PARCIALMENTE CONCRETIZADA
●	NÃO CONCRETIZADA
●	CANCELADA