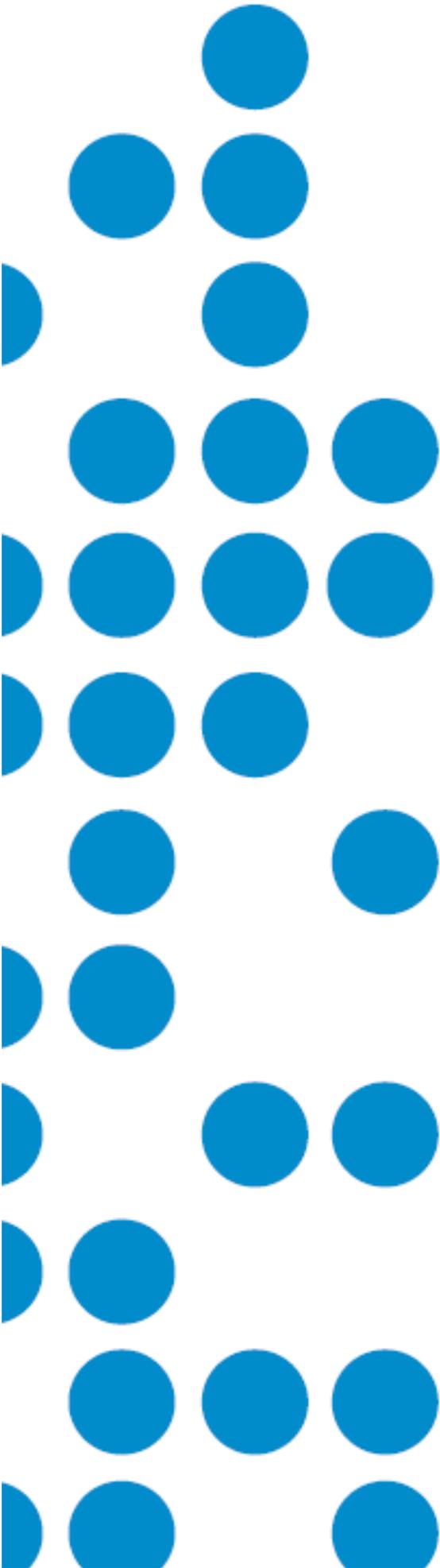


simplex autárquico

Quanto mais perto, melhor.



UMA POLÍTICA COMUM	3
OS MESMOS OBJECTIVOS	4
UMA VISÃO ESTRATÉGICA INTEGRADA	5
UMA ACÇÃO COM PRINCÍPIOS COMUNS	6
AUTONOMIA	6
TRANSPARÊNCIA	7
PRESTAÇÃO DE CONTAS	7
CONSULTA PÚBLICA	7
COORDENAÇÃO	8
METODOLOGIA E ABORDAGEM	10
METODOLOGIA	10
ABORDAGEM	10
AS MEDIDAS DO SIMPLEX AUTÁRQUICO	11
0. MEDIDAS EM SÍNTESE	11
1. MEDIDAS INTERSECTORIAIS	18
AS MEDIDAS INTERSECTORIAIS	19
2. MEDIDAS INTERMUNICIPAIS	27
AS MEDIDAS INTERMUNICIPAIS	27
3. MEDIDAS MUNICIPAIS	31
CÂMARA MUNICIPAL DE ÁGUEDA	31
CÂMARA MUNICIPAL DE CASCAIS	32
CÂMARA MUNICIPAL DE GUIMARÃES	34
CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA	35
CÂMARA MUNICIPAL DE POMBAL	37
CÂMARA MUNICIPAL DE PORTALEGRE	40
CÂMARA MUNICIPAL DO PORTO	42
CÂMARA MUNICIPAL DO REDONDO	43
CÂMARA MUNICIPAL DO SEIXAL	45

1 | UMA POLÍTICA COMUM

Na União Europeia, a simplificação legislativa e administrativa é hoje parte de uma política comum estrategicamente orientada para a reforma dos ambientes regulatórios, a modernização dos serviços públicos e a dinamização da economia.

Esta estratégia abrange as instituições europeias, os Estados-Membros, as Regiões e as Autarquias locais, no âmbito das respectivas áreas e esferas de competência e no respeito dos diferentes níveis de autonomia política e administrativa de que gozam.

Em Portugal, o SIMPLEX – programa operacional que dá corpo a esta política – tem estado especialmente focado em processos e procedimentos da Administração central.

A experiência colhida em dois anos de vigência do programa SIMPLEX e a resultante da concretização de medidas de simplificação pelos Municípios, aconselham a sua extensão às autarquias locais - Municípios e Freguesias - que de forma voluntária pretendam envolver-se neste objectivo comum.

O Simplex Autárquico que agora é lançado reúne medidas propostas por 9 autarquias que entenderam envolver-se neste projecto: Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal.

Fica aberto à participação de todas as que entendam aderir às medidas preconizadas e juntar novas medidas de simplificação da sua iniciativa.

2 | OS MESMOS OBJECTIVOS

Os três grandes objectivos dos programas de simplificação legislativa e administrativa – facilitar a vida aos cidadãos, diminuir os custos de contexto que sobrecarregam as actividades económicas e modernizar a administração – estão também presentes no Simplex Autárquico.

A este nível de administração a sua presença assume até maior intensidade, por três razões fundamentais:

- ▶ num nível de administração mais próximo dos cidadãos, aumenta a pressão social para a prestação de serviços públicos de qualidade;
- ▶ o aprofundamento do processo de descentralização exige que as autarquias locais se capacitem para desempenhar bem e depressa as novas funções que lhes são atribuídas;
- ▶ algumas das principais medidas de simplificação e racionalização operadas ao nível da administração central têm significativo impacto na administração local - basta ver o caso da simplificação dos regimes de licenciamento de obra ou de actividades económicas diversas.

Qualquer autarquia moderna tem como prioridade melhorar a qualidade de vida e o bem-estar colectivo e afirmar-se na economia global através da inovação e da capacidade de atracção de cidadãos activos e participativos e de agentes económicos dinâmicos e solidários. Para isso, são precisos modelos de gestão ágeis e transparentes, assentes na optimização dos processos e na orientação dos organismos para os cidadãos e para as empresas, eliminando procedimentos e rotinas que não agregam valor aos serviços prestados.

3 UMA VISÃO ESTRATÉGICA INTEGRADA

A simplificação no contexto local assume uma inquestionável importância estratégica para melhorar a qualidade de vida dos munícipes, para aumentar a competitividade do território municipal e para melhorar a transparência das decisões e a imagem das autarquias. São quatro os pilares de acção estratégica:

- ▶ **Qualificar e otimizar o funcionamento interno dos serviços municipais**, através de lideranças inovadoras que dinamizem novos processos de trabalho assentes na transversalidade dos canais de informação e comunicação; na adopção de estruturas organizacionais mais horizontais e com partilha de serviços comuns e, em geral, na racionalização dos recursos humanos, materiais e informacionais;
- ▶ **Melhorar a prestação de serviços aos munícipes e às empresas**, em termos de qualidade e acessibilidade, prestando serviços por diferentes canais, especialmente por via electrónica e aplicando o princípio do balcão único;
- ▶ **Promover a interacção entre as diferentes administrações públicas**, por via do reforço dos espaços de colaboração e cooperação, da circulação e da partilha da informação e da divulgação e replicação de boas práticas;
- ▶ **Contribuir para reforçar a cidadania e a qualidade da democracia**, pelo reforço da transparência da actividade da autarquia, com canais para informação e prestação de contas aos cidadãos e acesso a práticas de consulta e de envolvimento nas decisões que afectem o quotidiano dos cidadãos.

4 UMA ACÇÃO COM PRINCÍPIOS COMUNS

AUTONOMIA

A autonomia política e administrativa de que gozam as autarquias locais é o princípio inspirador e orientador do desenvolvimento de uma plataforma colaborativa em matéria de simplificação entre Municípios e entre estes e a Administração central.

Para tanto, o modelo pressupõe a assunção pelos Municípios de um compromisso assente na liberdade de participação e de acção:

- ▶ **A liberdade de participação** acentua as seguintes dimensões fundamentais:
 - a entrada e a saída do programa em qualquer altura e por decisão própria e exclusiva da autarquia;
 - a possibilidade de integração autónoma no programa das medidas de simplificação que forem determinadas pelos órgãos de governo municipal;
 - a possibilidade de integração de medidas de simplificação propostas pelos órgãos competentes das freguesias;
 - a possibilidade de integração de medidas de simplificação que exijam articulação entre a Administração local e a Administração central, por proposta conjunta dos serviços envolvidos.
- ▶ **A liberdade de acção** pressupõe:
 - a escolha do modo, do tempo e dos ritmos de desenvolvimento e de aplicação das medidas;
 - a escolha dos parceiros.

TRANSPARÊNCIA

O Simplex Autárquico é um compromisso de adesão voluntária dos Municípios nele participantes. A adesão a este projecto pressupõe, na mesma lógica de transparência que pauta o Programa SIMPLEX para a administração central, a aceitação da **divulgação pública dos compromissos** de simplificação assumidos por cada um dos Municípios participantes e pelos organismos da Administração central, no caso das medidas intersectoriais, bem como dos seus objectivos e da data em que deverão estar concluídos.

PRESTAÇÃO DE CONTAS

O sucesso do Simplex Autárquico não se mede pelo maior ou menor número de medidas que o integram, mas pelos resultados concretos produzidos por essas medidas.

Assim sendo, cada um dos Municípios (e cada um dos organismos da Administração central, sempre que for o caso) responde pela quota-parte de responsabilidade que voluntariamente assumiu ao nível da participação em medidas partilhadas e assume a responsabilidade total pelas medidas municipais que integrou no programa.

Além disso, os Municípios participantes assumem o **compromisso da prestação pública de contas** sobre a forma de conclusão das medidas de simplificação com que se comprometem e os respectivos resultados.

CONSULTA PÚBLICA

O Simplex Autárquico é um veículo importante de comunicação e de divulgação das acções de simplificação dos Municípios participantes. De pouco servirá simplificar processos e procedimentos se os cidadãos não tomarem conhecimento deles ou a eles não aderirem, persistindo na repetição das velhas rotinas burocráticas em que continuam a confiar.

É absolutamente necessário fomentar a participação dos munícipes nessas acções e, por essa via, reforçar a sua confiança nos decisores políticos e nos serviços públicos.

Esta participação deve dizer respeito ao momento da identificação dos constrangimentos burocráticos que afectam o seu quotidiano, mas também ao momento da avaliação e da monitorização dos resultados.

COORDENAÇÃO

O elevado número de autarquias, a sua dispersão geográfica, as diferentes práticas administrativas e a gestão racional dos meios, a par das vantagens associadas à integração das actividades de simplificação, justificam o estabelecimento de um princípio de coordenação.

- ▶ Na sua **dimensão organizativa**, a coordenação deve assentar em diferentes modos e níveis:
 - Uma coordenação municipal das medidas de simplificação propostas pelos respectivos serviços, pelos órgãos competentes das freguesias, e pelos seus munícipes, envolvendo poderes de selecção, sistematização, agregação e reformulação das propostas;
 - Uma coordenação das medidas intersectoriais e intermunicipais, de acordo com modelos a determinar caso a caso, tendo em conta o posicionamento de cada um dos participantes no processo de simplificação;

- Uma coordenação do programa no seu conjunto, segundo modelo definido em Protocolo.
- ▶ Na sua **dimensão colaborativa**, a coordenação deve envolver:
 - um fórum de debate e de troca de experiências;
 - mecanismos de consulta pública e de envolvimento dos munícipes.
- ▶ Na sua **dimensão de avaliação**, a coordenação deve proporcionar meios que permitam medir e comparar os resultados da simplificação, por via da aplicação de grelhas comuns de indicadores de qualidade e do acompanhamento e avaliação de impacto das medidas contidas no programa, bem como garantir a sua ampla divulgação.

5 METODOLOGIA E ABORDAGEM

METODOLOGIA

Para serem incluídas no SIMPLEX AUTÁRQUICO, as medidas de simplificação devem assentar na análise dos processos de uma dada actividade administrativa e ter como objectivo modificá-los, de tal forma que sejam reduzidos os custos de contexto e os encargos administrativos para os cidadãos e para as empresas.

ABORDAGEM

Independentemente dos principais objectivos e linhas de orientação que devem presidir às diferentes medidas de simplificação, elas podem ser agregadas em três módulos: **medidas intersectoriais** que dependem de colaboração entre a administração central e local; **medidas intermunicipais**, quando o mesmo compromisso é assumido por diferentes municípios no mesmo período; **medidas municipais**, quando são exclusivas de um município ou de uma freguesia.

MÓDULOS	N.º DE MEDIDAS
	67
▪ Medidas intersectoriais	9
▪ Medidas intermunicipais	4
▪ Medidas municipais	54

6 AS MEDIDAS DO SIMPLEX AUTÁRQUICO

0. MEDIDAS EM SÍNTESE

1.

MEDIDAS INTERSECTORIAIS

MEDIDA	DATA / PARTICIPANTES
IS01 ▶ LICENÇAS, AUTORIZAÇÕES PRÉVIAS E OUTROS CONDICIONAMENTOS ADMINISTRATIVOS SIMILARES	<p>Julho 2009</p> <p>C.M. de Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal, AMA e DGAL</p>
IS02 ▶ CERTIDÕES E OUTROS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE NATUREZA PROBATÓRIA	<p>Julho 2009</p> <p>C.M. de Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal, AMA e DGAL</p>
IS03 ▶ PROMOVER A INTEROPERABILIDADE E DISPONIBILIZAR SERVIÇOS ON-LINE COM UTILIZAÇÃO DOS MECANISMOS DE AUTENTICAÇÃO ELECTRÓNICA DO CARTÃO DE CIDADÃO	<p>Julho 2009</p> <p>C.M. de Águeda, Cascais, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal, AMA e DGAL</p>
IS04 ▶ LICENCIAMENTO URBANÍSTICO DIGITAL	<p>Julho 2009</p> <p>C.M. de Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo, Seixal, AMA e DGAL</p>
IS05 ▶ CONTRATAÇÃO PÚBLICA	<p>Julho 2009</p> <p>C.M. de Águeda, Cascais, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal, AMA e DGAL</p>

MEDIDA	DATA / PARTICIPANTES
IS06 ▶ SERVIÇOS DOS MUNICÍPIOS NOS BALCÕES “EMPRESA NA HORA”	Julho 2009 C.M. de Águeda, Cascais, Lisboa, Pombal, Porto, Seixal e Portalegre (apenas na terceira vertente), AMA, DGAL e IRN
IS07 ▶ BALCÕES INTERMUNICIPAIS E LOJAS DO CIDADÃO	Julho 2009 C.M. de Cascais e Lisboa e AMA
IS08 ▶ REDE COMUM DO CONHECIMENTO	Julho 2009 C.M. de Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal, AMA e DGAL
IS09 ▶ ACESSO SIMPLIFICADO A SERVIÇOS PARA EMPRESAS COM O ESTATUTO DE PME LIDER	Julho 2009 C.M. de Águeda, Cascais, Lisboa, Portalegre, Porto e Seixal e IAPMEI

2.

MEDIDAS INTERMUNICIPAIS

MEDIDA	DATA / PARTICIPANTES
IM01 ▶ ATENDIMENTO MULTICANAL INTEGRADO (PRE-SENCIAL, VOZ E WEB)	Julho 2009 C.M. de Águeda, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal
IM02 ▶ CONSOLIDAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO MUNICIPAL	Julho 2009 C.M. de Águeda, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal
IM03 ▶ BALCÃO DE ATENDIMENTO VIRTUAL	Fase I Dezembro 2008 Fases II e III Julho 2009 C.M. de Águeda, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal
IM04 ▶ BOLETIM MUNICIPAL ELECTRÓNICO	Julho 2009 C.M. de Águeda, Lisboa, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal

3.
MEDIDAS MUNICIPAIS

MEDIDA	DATA
Águeda	
AG01 ▶ ÁGUEDA - SMS /MMS	Outubro 08
AG02 ▶ ÁGUEDA - 24H	Janeiro 09
AG03 ▶ DEMOCRACIA PARTICIPATIVA	Julho 09
AG04 ▶ POSTO DE ATENDIMENTO AVANÇADO	Julho 09
Cascais	
CS01 ▶ PRESTAÇÃO ELECTRÓNICA DE CONTAS	Julho 09
CS02 ▶ ATENDIMENTO MULTICANAL INTEGRADO E BALCÃO ÚNICO	Julho 09
CS03 ▶ LICENCIAMENTO URBANÍSTICO DIGITAL E PLANTAS NA HORA	Julho 09
CS04 ▶ SIG ON-LINE	Julho 09
CS05 ▶ BIBLIOTECAS MUNICIPAIS NA WEB	Julho 09
CS06 ▶ PORTAL INTRANET DO EXECUTIVO MUNICIPAL	Julho 09
Guimarães	
GM01 ▶ DISPONIBILIZAÇÃO DE INF. E SERVIÇOS NO “SÍTIO” DO MUNICÍPIO	Julho 09
GM02 ▶ CRIAÇÃO DE UM BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO	Julho 09
GM03 ▶ DIGITALIZAÇÃO PROGRESSIVA DA DOCUMENTAÇÃO	Julho 09

MEDIDA	DATA
GM04 ▶ REFORMULAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS ASSOCIADOS À EM.DE CERTIDÕES	Julho 09
Lisboa	
LX01 ▶ ATENDIMENTO PERSONALIZADO ON-LINE	Julho 08
LX02 ▶ REPRODUÇÃO NA HORA	Julho 08
LX03 ▶ LICENCIAMENTO ABERTO	Julho 08
LX04 ▶ PLANTA DE LOCALIZAÇÃO ON-LINE	Novembro 08
LX05 ▶ CERTIDÃO DE LICENÇA DE UTILIZAÇÃO NA HORA	Novembro 08
LX06 ▶ AUTO-LIQUIDAÇÃO DA TRIU	Dezembro 08
LX07 ▶ LICENCIAMENTO DE ESPLANADAS	Abril 09
LX08 ▶ FACTURA ELECTRÓNICA	Julho de 09
Pombal	
PB01 ▶ EMISSÃO DE PLANTAS DE LOCALIZAÇÃO ON-LINE	Julho 09
PB02 ▶ ASSISTENTE DE ATENDIMENTO VIRTUAL	Julho 09
PB03 ▶ E-EDUCAÇÃO	Julho 09
PB04 ▶ SIMPLIFICAÇÃO NOS PROCESSOS DE FACTURAÇÃO	Julho 09
PB05 ▶ GIGA: GESTÃO DE INFORMAÇÃO GEOREFERENCIADA AUTÁRQUICA	Julho 09
PB06 ▶ IMPLEMENTAÇÃO DE UM CONTACT CENTER MUNICIPAL	Julho 09
PB07 ▶ VALIDAÇÃO DO PRODUTO DE CLIENTE MULTICANAL ATRAVÉS DO CARTÃO DE CIDADÃO	Julho 09

MEDIDA	DATA
PB08 ▶ VALIDAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO INTERNA	Julho 09
Portalegre	
PL01 ▶ CALL-CENTER INTEGRADO	Julho 09
PL02 ▶ DISPONIBILIZAÇÃO ON-LINE DE SERVIÇOS RELATIVOS AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA	Julho 09
PL03 ▶ PLANO DE DESCENTRALIZAÇÃO MUNICIPAL	Julho 09
PL04 ▶ E-CONTACT	Julho 09
PL05 ▶ DIFUSÃO DE INFORMAÇÃO POR SMS	Julho 09
PL06 ▶ MÉTODOS DE INQUÉRITO/SONDAGENS À POPULAÇÃO	Julho 09
Porto	
PT01 ▶ SIMPLIFICAÇÃO DE PROCEDIMENTOS NO LICENCIAMENTO URBANÍSTICO E DE OCUPAÇÃO DA VIA PÚBLICA	Julho 09
PT02 ▶ DISPONIBILIZAÇÃO ONLINE DE UM SIMULADOR DE CÁLCULO DE TAXAS MUNICIPAIS	Julho 09
PT03 ▶ CRIAÇÃO DA FACTURA ELECTRÓNICA	Julho 09
PT04 ▶ DISPONIBILIZAÇÃO DE CERTIDÕES PARA EFEITOS DE IMI NA “HORA”	Julho 09
PT05 ▶ DISPONIBILIZAÇÃO ONLINE (CONSULTA) DE INFORMAÇÃO CARTOGRÁFICA	Julho 09
PT06 ▶ DISPONIBILIZAÇÃO ONLINE (VENDA) DE PLANTAS DE LOCALIZAÇÃO E PLANOS DE ORDENAMENTO	Julho 09
PT07 ▶ DISPONIBILIZAÇÃO ONLINE DA CONTA-CORRENTE AO FORNECEDOR E CLIENTE	Julho 09
Redondo	

MEDIDA	DATA
RD01 ▶ CRIAÇÃO DE UM BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO	Setembro 08
RD02 ▶ DISPONIBILIZAÇÃO DE FORMULÁRIOS ON-LINE	Setembro 08
RD03 ▶ REENGENHARIA E DESMATERIALIZAÇÃO DE PROCESSOS E SIMPLIFICAÇÃO DE PROCEDIMENTOS INTERNOS	Março 09
RD04 ▶ INTEROPERABILIDADE MUNICIPAL/ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	Julho 09
RD05 ▶ BENCHMARKING DA SIMPLIFICAÇÃO	Julho 09
Seixal	
SX01 ▶ CRIAÇÃO DE UM BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO FÍSICO E VIRTUAL	Junho 09
SX02 ▶ ATENDIMENTO NA WEB	Julho 09
SX03 ▶ REENGENHARIA DE PROCESSOS	Junho 09
SX04 ▶ FORMULÁRIOS ELECTRÓNICOS	Junho 09
SX05 ▶ DISPONIBILIZAÇÃO DE CERTIDÕES NA HORA	Julho 09
SX06 ▶ DISPONIBILIZAÇÃO ON-LINE DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA E CARTOGRÁFICA	Junho 09

1. MEDIDAS INTERSECTORIAIS

Integram-se neste módulo de “medidas intersectoriais de simplificação” as medidas respeitantes a processos e procedimentos que envolvem directamente na sua aplicação serviços da Administração local e central. Incluem-se neste módulo, entre outras possíveis:

- ▶ **Medidas de simplificação a desencadear pela Administração local cuja efectivação depende de colaboração com Administração central ou o oposto** (medidas a desencadear pela Administração central, mas cuja boa execução depende em medida considerável da colaboração e do empenho da administração local, como é o caso de alguns licenciamentos, exames e inspecções).
- ▶ **Medidas que justificam a realização prévia** – antes da sua massificação – **de provas de conceito** em ambientes simulados ou a efectivação de projectos-piloto em ambientes controláveis, como é o caso da utilização dos mecanismos de autenticação electrónica proporcionados pelo cartão de cidadão.
- ▶ Medidas que exigem **atendimento integrado de diferentes níveis de administração pública**. Na verdade, a mobilidade das populações obriga a repensar os modelos de disponibilização de serviços públicos da administração central, municipais e municipalizados. Hoje em dia grande parte da população não reside, trabalha e descansa no mesmo local. E não se trata de um fenómeno conjuntural ou exclusivo das grandes áreas metropolitanas. Além disso, a descentralização de poderes e de competências nas autarquias locais faz com que aumente a procura dos seus serviços e o grau de exigência relativamente aos tempos e aos custos com deslocações e esperas.

AS MEDIDAS INTERSECTORIAIS

IS01 - 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.

Objectivos

Até Julho de 2009: integrar no catálogo as licenças dos Municípios participantes nesse ano

Até Julho de 2012: integrar no catálogo as licenças de, pelo menos, 25% dos Municípios

- ▶ 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.

Objectivos

Até Julho de 2009: aprovar e aplicar nos Municípios participantes uma grelha comum de indicadores

Até Julho de 2012: estender a, pelo menos, 25% dos Municípios um sistema permanente de monitorização e comparação dos impactos

- ▶ **Desmaterializar e permitir a interacção multicanal dos munícipes com os processos e procedimentos mais frequentes**, relacionados com a obtenção de licenças e autorizações prévias.

Objectivos

Até Julho de 2009: identificar pelo menos três situações e desenvolver projectos-piloto com os Municípios participantes

Até Julho de 2012: estender a, pelo menos, 25% dos Municípios

Proposta: AMA – Agência para a Modernização Administrativa

Coordenação: AMA – Agência para a Modernização Administrativa e DGAL – Direcção-Geral das Autarquias Locais

Participantes em 2008/2009: Câmaras Municipais de Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal, AMA e DGAL

IS02 - 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.

Objectivos

Até Julho de 2009: fazer e publicitar o inventário das situações no âmbito dos Municípios participantes

Até Julho de 2012: estender a, pelo menos, 25% dos Municípios

- ▶ **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.

Objectivos

Até Julho de 2009: desenvolver projectos-piloto com os Municípios de Águeda, Cascais e Pombal.

Até Julho de 2012: eliminar em, pelo menos, 25% dos Municípios todas as deslocações dos Municípios para obtenção e entrega de informações disponíveis noutros serviços públicos

- ▶ Acompanhar e monitorizar o desenvolvimento destas medidas, bem como a sua aplicação ao nível dos diferentes balcões de atendimento.

Objectivos

Até Julho de 2009: aprovar e aplicar nos Municípios participantes uma grelha comum de indicadores

Até Julho de 2012: estender a, pelo menos, 25% dos Municípios um sistema permanente de monitorização e comparação dos impactos

Proposta: AMA – Agência para a Modernização Administrativa, Câmaras Municipais de Águeda, Cascais e Pombal

Coordenação: AMA – Agência para a Modernização Administrativa e DGAL – Direcção-Geral das Autarquias Locais

Participantes em 2008/2009: Câmaras Municipais de Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal, AMA e DGAL

IS03 - 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: (i) em projectos que envolvam a necessidade de autenticação segura dos cidadãos perante os organismos públicos, (ii) em mecanismos de controlo transaccional que garantam a qualidade dos dados durante o processo de utilização dos serviços electrónicos e (iii) em procedimentos de pagamento electrónico.

Objectivos

Até Julho de 2009: identificar pelo menos três situações relativas a procedimentos internos em três situações relativas a interações com os cidadãos e desenvolver projectos-piloto com os Municípios participantes

Até Julho de 2012: estender a, pelo menos, 25% dos Municípios

Proposta: AMA – Agência para a Modernização Administrativa, Câmaras Municipais de Águeda e Pombal

Coordenação: Câmaras Municipais de Águeda e Pombal, AMA – Agência para a Modernização Administrativa e DGAL – Direcção-Geral das Autarquias Locais

Participantes em 2008/2009: Câmaras Municipais de Águeda, Cascais, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal, AMA e DGAL

IS04 - 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.

Objectivos

Até Julho de 2009: desenvolver projectos-piloto com os Municípios participantes

Até Julho de 2012: estender a, pelo menos, 25% dos Municípios

Proposta: Câmara Municipal de Lisboa e AMA – Agência para a Modernização Administrativa

Coordenação: Câmara Municipal de Lisboa, AMA – Agência para a Modernização Administrativa, e DGAL – Direcção-Geral das Autarquias Locais

Participantes em 2008/2009: Câmaras Municipais de Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo, Seixal, AMA e DGAL

IS05 - 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.

Objectivos

Até Julho de 2009: desenvolver projectos-piloto com os Municípios participantes

Até Julho de 2012: estender a, pelo menos, 25% dos Municípios

Proposta: AMA – Agência para a Modernização Administrativa e Câmara Municipal de Lisboa

Coordenação: Câmara Municipal de Lisboa, AMA – Agência para a Modernização Administrativa e DGAL – Direcção-Geral das Autarquias Locais

Participantes 2008/2009: Câmaras Municipais de Águeda, Cascais, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal, AMA e DGAL

IS06 - SERVIÇOS DOS MUNICÍPIOS NOS BALCÕES “EMPRESA NA HORA”

- ▶ Disponibilizar serviços camarários relativos ao evento de vida *Ter um negócio*, 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.

Objectivos

Até Julho de 2009: disponibilizar três serviços em, pelo menos, três balcões “Empresa na Hora” e desenvolver projectos-piloto com os Municípios participantes

Até Julho de 2012: estender a, pelo menos, 25% dos Municípios

Proposta: Câmara Municipal do Porto

Coordenação: Câmara Municipal do Porto, IRN – Instituto dos Registos e do Notariado, AMA – Agência para a Modernização Administrativa e DGAL – Direcção-Geral das Autarquias Locais

Participantes 2008/2009: Câmaras Municipais de Águeda, Cascais, Lisboa, Pombal, Porto, Seixal e Portalegre (apenas na terceira vertente), AMA, DGAL e IRN

IS07 - 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.

Objectivos

Até Julho de 2009: criar, propor e testar o modelo com os Municípios participantes

Proposta: AMA – Agência para a Modernização Administrativa

Coordenação: AMA – Agência para a Modernização Administrativa

Participantes: Câmaras Municipais de Cascais e Lisboa e AMA.

IS08 - 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.

Objectivos

Até Julho de 2009: registar boas práticas na RCC e propor, criar e testar o modelo de fórum com Municípios participantes e aderentes a este programa.

Proposta: Câmara Municipal do Seixal e AMA

Coordenação: Câmara Municipal do Seixal (coordena fórum de colaboração) AMA, IP, e DGAL

Participação: Câmaras Municipais de Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal, AMA e DGAL;

IS09 - ACESSO SIMPLIFICADO A SERVIÇOS PARA EMPRESAS COM O ESTATUTO DE *PME LÍDER*

- ▶ 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;

PME Líder – Reconhecimento, pelo IAPMEI, de atributos distintivos ao nível da solidez patrimonial e financeira, do bom desempenho económico, das condições de governação e da conduta de mercado de pequenas e médias empresas.

Objectivos

Até Julho de 2009: criar, propor e testar o modelo com os Municípios participantes

Proposta: IAPMEI – Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento

Coordenação: IAPMEI – Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento, AMA, IP e Câmara Municipal de Águeda

Participantes 2008/2009: Câmaras Municipais de Águeda, Cascais, Lisboa, Portalegre, Porto e Seixal e IAPMEI

2. MEDIDAS INTERMUNICIPAIS

Este módulo integra medidas intermunicipais de simplificação e uniformização de procedimentos. Visa criar condições que permitam a replicação de boas práticas entre municípios e a partilha de recursos no desenvolvimento de projectos conjuntos.

Para além das sinergias geradas por estas medidas, o seu objectivo é também o de adoptar procedimentos uniformes na prestação de serviços públicos, e desta forma criar condições que permitam prestar de forma igual e generalizada serviços públicos que visam a satisfação das mesmas necessidades e a salvaguarda dos mesmos interesses, independentemente do local geográfico em que são prestados.

AS MEDIDAS INTERMUNICIPAIS

IM01 - 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 e mecanismos de gestão integrada da informação.
- ▶ Divulgar as experiências dos Municípios participantes em processos de participação e interacção virtual dos munícipes em reuniões públicas do executivo e da assembleia municipal.

Objectivos

Até Julho de 2009: criar e aplicar nos Municípios participantes um manual de boas práticas

Anualmente: actualizar e aplicar nos Municípios aderentes o manual de boas práticas

Proposta: Câmaras Municipais de Águeda e Porto

Coordenação: Câmara Municipal do Porto e AMA, IP

Participantes 2008/2009: Câmaras Municipais de Águeda, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal

IM02 - 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.

Objectivos

Até Julho de 2009: criar e aplicar nos Municípios participantes as boas práticas de consolidação da regulamentação municipal

Anualmente: actualizar e aplicar nos Municípios aderentes o manual de boas práticas

Proposta: Câmara Municipal do Porto

Coordenação: Câmara Municipal do Porto

Participantes 2008/2009: Câmaras Municipais de Águeda, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal

IM03 - 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;
 - Criação de modelos únicos e uniformizados de utilização simples e generalizada (formulários on-line);
 - Consulta de organização dos conteúdos do sítio internet;
 - Produção de indicadores de utilização do sítio internet e dos serviços aí disponibilizados;
 - Características técnicas de acessibilidade, navegabilidade e facilidades para cidadãos com necessidades especiais;

Objectivos

Até Dezembro de 2008: criar em conjunto com os Municípios participantes, um guia de boas práticas;

Anualmente: actualizar e expandir o modelo nos Municípios aderentes

- ▶ Implementar as recomendações decorrentes do guia de boas práticas no respectivo sítio da Internet

Objectivos

Até Julho de 2009: Aplicar nos Municípios participantes as recomendações decorrentes do guia de boas práticas a pelo menos seis serviços prestados;

Anualmente: actualizar e expandir o modelo nos Municípios aderentes

- ▶ Disponibilizar apoio à utilização do balcão de atendimento virtual (presencial, virtual e telefónico) aos cidadãos e empresas

Objectivos

Até Julho de 2009: Implementar o apoio à utilização do balcão de atendimento virtual através de um projecto-piloto para a temática do urbanismo, a desenvolver na Câmara do Seixal

Proposta: Câmara Municipal do Porto e Guimarães

Coordenação: Câmara Municipal de Lisboa e Câmara Municipal do Seixal (para o projecto piloto)

Participantes 2008/2009: Câmaras Municipais de Águeda, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal

IM04 - 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.

Objectivos

Até Julho de 2009: criar, propor e testar um novo modelo de Boletim Municipal com os Municípios participantes

Anualmente: actualizar e expandir o modelo nos Municípios aderentes

Proposta: Câmara Municipal do Porto

Coordenação: Câmara Municipal do Porto

Participantes 2008/2009: Câmaras Municipais de Águeda, Lisboa, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal

3. MEDIDAS MUNICIPAIS

Este tipo de medidas tem em consideração as especificidades e a diversidade de cada Autarquia e dos seus serviços e funcionários.

A integração de medidas de âmbito municipal ou de freguesia num programa de âmbito mais alargado potencia a sua divulgação e utilização, reforçando os laços de confiança dos cidadãos nos órgãos e nos agentes da sua administração local.

Além disso, permite a sua replicação por outras Autarquias ou por organismos da Administração central.

CÂMARA MUNICIPAL DE ÁGUEDA

AG01 - 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.

Prazo: Outubro 08

AG02 - ÁGUEDA – 24H

Criar WEBServices 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.

Prazo: Janeiro 09

AG03 - 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.

Prazo: Julho 09

AG04 - 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.

Prazo: Julho 09

CÂMARA MUNICIPAL DE CASCAIS

CS01 - 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.

Prazo: Julho 09

CS02 - ATENDIMENTO MULTICANAL INTEGRADO E BALCÃO ÚNICO

Desenvolver e alargar a aplicação 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.

Prazo: Julho 09

CS03 - 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.

Prazo: Julho 09

CS04 - SIG ON-LINE

Disponibilizar, via Internet e através do portal da Câmara Municipal, um sistema mais avançado e com mais funcionalidades de informação geo-referenciada, 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.

Prazo: Julho 09

CS05 - BIBLIOTECAS MUNICIPAIS NA WEB

Permitir requisição de livros via Internet, através de novas funcionalidades do catálogo colectivo das Bibliotecas Municipais.

Prazo: Julho 09

CS06 - 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.

Prazo: Julho 09

CÂMARA MUNICIPAL DE GUIMARÃES

GM01 - 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.

Prazo: Julho 09

GM02 - 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.

Prazo: Julho 09

GM03 - 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.

Prazo: Julho 09

GM04 - 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.

Prazo: Julho 09

CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA

LX01 - 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 Múncipe 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.

Prazo: Julho 08

LX02 - 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 encontram digitalizados, designadamente plantas para instruir pedidos de isenção de 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.

Prazo: Julho 08

LX03 - LICENCIAMENTO ABERTO

Disponibilizar on-line, no sítio internet da Câmara, os pedidos de licenciamento urbano 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.

Prazo: Julho 08

LX04 - 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 26400 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.

Prazo: Novembro 08

LX05 - CERTIDÃO DE LICENÇA DE UTILIZAÇÃO NA HORA

Simplificar e desmaterializar o procedimento para obtenção de certidões, por 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.

Prazo: Novembro 08

LX06 - 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.

Prazo: Dezembro 08

LX07 - 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.

Prazo: Abril 09

LX08 - 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.

Prazo: Julho de 09

CÂMARA MUNICIPAL DE POMBAL

PB01 - EMISSÃO DE PLANTAS DE LOCALIZAÇÃO ON-LINE

Criar condições que possibilitem a emissão de plantas de localização certificadas, através do portal Municipal ou nos balcões de atendimento Municipal. 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.

Prazo: Julho 09

PB02 - 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 utili-

zação dos serviços disponíveis nos Portais, efectivando o encaminhamento para os conteúdos desejados.

Prazo: Julho 09

PB03 - 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).

Prazo: Julho 09

PB04 - 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.

Prazo: Julho 09

PB05 - 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 geo-referenciados aos clientes, como por exemplo: função da residência ter acesso a todo o catálogo de serviços municipais, disponíveis na sua área.

Prazo: Julho 09

PB06 - IMPLEMENTAÇÃO DE UM CONTACT CENTER MUNICIPAL

Implementar serviços suportados no canal de voz para atendimento dos munícipes, em articulação com outros canais de atendimento.

Prazo: Julho 09

PB07 - VALIDAÇÃO DO PRODUTO DE CLIENTE MULTICANAL (VOZ, PRESENCIAL E SERVIÇOS ONLINE) ATRAVÉS DO 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 Múncipe (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.

Prazo: Julho 09

PB08 - VALIDAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO INTERNA

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

Prazo: Julho 09

CÂMARA MUNICIPAL DE PORTALEGRE

PL01 - 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).

Prazo: Julho 09

PL02 - 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.

Prazo: Julho 09

PL03 - 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.

Prazo: Julho 09

PL04 - 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.

Prazo: Julho 09

PL05 - 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).

Prazo: Julho 09

PL06 - 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.

Prazo: Julho 09

CÂMARA MUNICIPAL DO PORTO

PT01 - 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.

Prazo: Julho 09

PT02 - DISPONIBILIZAÇÃO ONLINE 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.

Prazo: Julho de 09

PT03 - 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.

Prazo: Julho 09

PT04 - 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".

Prazo: Julho 09

PT05 - DISPONIBILIZAÇÃO ONLINE (CONSULTA) DE INFORMAÇÃO CARTOGRÁFICA

Disponibilizar, para consulta online, 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.

Prazo: Julho 09

PT06 - DISPONIBILIZAÇÃO ONLINE (VENDA) DE PLANTAS DE LOCALIZAÇÃO E PLANOS DE ORDENAMENTO

Disponibilizar para venda online (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.

Prazo: Julho 09

PT07 - DISPONIBILIZAÇÃO ONLINE 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.

Prazo: Julho 09

CÂMARA MUNICIPAL DO REDONDO

RD01 - CRIAÇÃO DE UM BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO

Centralizar o atendimento num balcão único, estabelecendo procedimentos de transmissão de informação entre os vários serviços.

Prazo: Setembro 08

RD02 - 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.

Prazo: Setembro 08

RD03 - 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.

Prazo: Março 09

RD04 - 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.

Prazo: Julho 09

RD05 - 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

Prazo: Julho 09

CÂMARA MUNICIPAL DO SEIXAL

SX01 - 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 abrangendo 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.

Prazo: Junho 09

SX02 - 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

Prazo: Julho 09

SX03 - 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.

Prazo: Junho 09

SX04 - FORMULÁRIOS ELECTRÓNICOS

Optimizar o funcionamento da prestação de serviços, através da desmaterialização e tramitação electrónica de formulários. Todos os pedidos efectuados à CMSeixal 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* pré-definido. Todos os formulários existentes na Autarquia serão alvo 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.

Prazo: Junho 09

SX05 - 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.

Prazo: Julho 09

SX06 - 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

Prazo: Junho 09