

**COMPETE  
2020**

**PORTUGAL  
2020**



UNIÃO EUROPEIA  
Fundos Europeus Estruturais  
e de Investimento

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

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

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

**OPERAÇÃO PRÉ-FORMATADA E**

**UTILIZAÇÃO DAS FUNCIONALIDADES DO PORTAL DO  
CIDADÃO: AGENDA DE CIDADÃO, BOLSA DE  
DOCUMENTOS, ALTERAÇÃO DE MORADA**

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

 **REPÚBLICA  
PORTUGUESA**  
XXI GOVERNO



**Programa  
Nacional  
de Reformas**

MAIS CRESCIMENTO. MELHOR EMPREGO. MAIOR IGUALDADE.

## 1. ENQUADRAMENTO

O Portal do Cidadão foi lançado a 16 de março de 2004 pela UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, tendo passado para a gestão da AMA, que assumiu as competências de Governo Eletrónico. Dois anos mais tarde foi lançado o Portal da Empresa. Em março de 2015, os dois portais foram integrados num único - o novo Portal do Cidadão, concentrando todos os serviços dedicados a cidadãos e empresas numa única plataforma.

A nova plataforma permitiu que o portal se tornasse numa ferramenta:

- Mais simples - foca-se na pesquisa utilizando um robusto motor que permite um acesso rápido e simples à informação pretendida, apresentando um *design user friendly*, podendo o acesso à informação e aos serviços públicos ser efetuado em português, inglês e espanhol;
- Mais rápida - exhibe os resultados da pesquisa de forma imediata e organizada por relevância de resultados, com *links* diretos para os serviços mais procurados;
- Fácil acesso - adapta-se a diferentes tipos de dispositivos (*desktops, smartphones, tablets, etc.*); está em conformidade com os níveis de 1 WCAG 2.0 AA; faz sugestões de expressões de busca e aplica sinónimos para procurar expressões; incorpora autenticação com identificação eletrónica e Chave Móvel Digital (CMD);
- Mais intuitiva - a informação está organizada segundo temas e eventos de vida;
- Participativa - permite ao utilizador avaliar a informação disponibilizada, comentar cada serviço, partilhar em redes sociais, fazer reclamações, elogios e sugestões.

O Portal do Cidadão facilita o relacionamento entre os cidadãos, empresários e a Administração Pública, sendo este o canal de acesso eletrónico privilegiado pelo Estado para acesso à informação e prestação de serviços públicos eletrónicos. O Portal pode definir-se como o ponto único de acesso para executar *online* os serviços disponibilizados pela Administração Pública, assim como consultar informações ou conteúdos diversos.

Sempre que necessário, o Portal encaminha os seus utilizadores para *sites* onde é possível interagir diretamente com a entidade prestadora do serviço no sentido de concluir os seus pedidos.

A Estratégia da Digitalização de Serviços, consagrada pelos Decretos-Lei n.º 73/2014 e 74/2014, de 13 de maio, vem reforçar junto dos cidadãos, empresas e administração pública, a relevância que o Portal do Cidadão tem no acesso à informação e à prestação de serviços públicos eletrónicos. Neste contexto foi decidido que todos os requerimentos apresentados aos serviços públicos podem ser submetidos eletronicamente pelo balcão único, ou seja, o Portal do Cidadão. Estes diplomas legais determinam ainda que a informação deve ser devidamente organizada pelos serviços e organismos da Administração Pública, que a devem manter atualizada, de modo a não defraudar as expectativas dos cidadãos e dos agentes económicos.

Atualmente, o Portal do Cidadão apresenta mais de 1600 serviços, disponibilizados por um total de 600 organismos e entidades públicas. Entre estes, destacam-se: alteração de morada do Cartão de Cidadão ou outras entidades, pedido de certidões *online*, criação da Empresa Online, pedidos vários relativos ao registo comercial, Licenciamento Zero, Sistema da Indústria Responsável e registos de Alojamento Local.

### Agenda de Cidadão

Constante do Programa SIMPLEX 2016 (medida #29), a Agenda de Cidadão é o mecanismo que visa “possibilitar a consulta, num ponto único, dos principais eventos (direitos e obrigações, como sejam o pagamento de impostos) de cidadãos com a Administração Pública.”

Associadas a esta, existem também outras medidas, denominadas, respetivamente, “Documentos sempre válidos” (medida #9) e “Notificações eletrónicas” (medida #168).

A Agenda de Cidadão funciona assim como um repositório central de informação recolhida e fornecida pelas várias entidades da Administração Pública, a qual é exposta aos cidadãos de forma organizada, em suporte de calendário / agenda, em função das suas atividades, necessidades, direitos, obrigações e perfis específicos, apresentando e/ou enviando alertas sobre:

- a) Datas de expiração de documentos emitidos por entidades da Administração Pública;
- b) Prazos para cumprimento de obrigações ou ónus do cidadão, por exemplo, prazos de pagamento de impostos, obrigações de entrega de documentos comprovativos, entre outros;
- c) Prazos para o exercício de direitos do cidadão;
- d) Prazos para candidaturas a programas de apoio, subsídios ou afins;
- e) Consultas e marcações privadas;
- f) Calendários escolares;
- g) Eventos relevantes na área do desporto ou cultura;
- h) Outros.

### Bolsa de Documento (BdD)

“Bolsa de Documentos” é uma solução *online* que tem como objetivo global disponibilizar (enviar e/ou partilhar), receber, armazenar e gerir documentos eletrónicos/digitais.

Esta solução pretende assumir-se como um repositório documental central *online*, garantindo a disponibilização segura de documentos, a certificação de documentos e a notificação dos utilizadores em relação à evolução do estado dos documentos na plataforma.

Para aderir, o cidadão ou agente económico apenas necessita de ser utilizador registado no Portal do Cidadão, utilizando depois o Cartão de Cidadão (CC), a Chave Móvel Digital (CMD) ou certificado profissional para se autenticar e aceder à sua área reservada da BdD.

Para aderir, o cidadão ou agente económico apenas necessita de ser utilizador registado no Portal do Cidadão, utilizando depois o Cartão de Cidadão (CC), a Chave Móvel Digital (CMD) ou certificado profissional para se autenticar e aceder à sua área reservada da BdD.

A solução em apreço permitirá às entidades da Administração Pública, obter vários benefícios específicos, diretos ou indiretos, nomeadamente:

- a) Assumir-se como plataforma *standard* e ponto central de partilha de documentação com cidadãos e outras entidades que os solicitem;
- b) Garantir as melhores práticas em termos aplicacionais, funcionais, de segurança e de usabilidade;
- c) Permitir maior celeridade na relação da Administração Pública com os cidadãos e agentes económicos, assegurando facilidade de obtenção de documentação, maior rapidez e comodidade na obtenção e tramitação relacionada com serviços públicos;
- d) Garantir certificação de assinatura digital, desmaterialização dos processos e maior agilidade na tramitação dos mesmos;
- e) Assegurar interoperabilidade, através de recurso à plataforma iAP;
- f) Assegurar poupança de recursos e promover o alinhamento com as medidas do PGETIC, através, por exemplo, da desmaterialização de processos (M14);
- g) Promover uso de assinatura eletrónica na documentação, com certificado digital, através de integração com Autenticação.gov;
- h) Estabelecer-se como ponto de partida para o *only once* como prática na Administração Pública e promover uma política de proximidade com os cidadãos/agentes económicos.

### Alteração de Morada uma só vez

O Serviço de Alteração de Morada existe no Portal do Cidadão desde 2004, tendo sido fortemente ampliado com a disponibilização do serviço de Alteração de Morada no Cartão de Cidadão. Tendo em conta a sua utilidade e evolução tecnológica das entidades públicas e privadas, é altura de renovar este serviço, conferindo-lhe maior usabilidade, mecanismos de segurança e envolvendo mais entidades de relevo para o cidadão, que, deste modo, deixará de percorrer os *sites* e balcões de atendimento de múltiplas entidades com que diariamente se relaciona.

O novo Serviço de Alteração de Morada deverá ter por base a Alteração de Morada de Cartão de Cidadão, sempre que necessário e útil, permitindo de igual modo a alteração de dados por cada entidade autonomamente. Cada cidadão poderá não só alterar a morada, como também, alterar morada de contacto ou apenas informar entidades da sua situação atual.

A adesão ao Sistema de Alteração de Morada pode ser feita de duas formas:

1. Adesão ao Sistema de Alteração de Morada (SAM) do Portal do Cidadão com receção da Morada através de *webservice* simples via iAP;
2. Adesão ao Sistema de Alteração de Morada (SAM) do Portal do Cidadão com receção da Morada Securizada via circuito alteração de morada do Cartão de Cidadão.

Através desta nova funcionalidade é possível às entidades receberem a notificação de alteração de morada via *webservice* através da iAP e sempre que o Cidadão efetue a alteração de morada no Cartão de Cidadão, desde que este autorize a transmissão dessa informação. De forma a ser possível a notificação através do aproveitamento do mecanismo de alteração de morada no Cartão de Cidadão é necessário que as entidades federem os seus utilizadores no mecanismo de Federação de Identidades, pois só desta forma têm a garantia de ser notificados quando existe uma alteração de morada para um dos seus utilizadores/clientes.

As entidades que desejem usufruir deste sistema devem indicar qual o objetivo e os benefícios que esperam alcançar com a sua utilização e quais os sistemas de informação que irão beneficiar desta informação.

De salientar que este serviço apenas se aplica nos casos em que já existe um registo/contrato prévio com os cidadãos, não podendo ser usado para primeiro registo ou rescisões. Devem também as entidades descrever o modo em que este processo atual ocorre e se têm algum dado/requisito particular para o processo de alteração de morada e assegurar, após a entrada em produção, a contínua manutenção da ligação via iAP.

## 2. OBJETIVOS

Assim, a atual operação pré-formatada visa a implementação dos seguintes objetivos, podendo ser implementados autonomamente ou constituindo uma operação única com diferentes fases que se complementam:

### Agenda de Cidadão:

Visa que os organismos se constituam como entidades fornecedoras de informação para a Agenda de Cidadão, aí carregando os seus calendários, obrigações e descritivo de eventos. Essa informação poderá ser de carácter geral (eventos genéricos e de consulta pública), mas também de carácter privado (eventos que estão atribuídos a cidadãos específicos, mediante identificação e autenticação segura).

### Bolsa de Documentos:

Visa a Integração num repositório documental central *online* - Portal do Cidadão, garantindo a disponibilização segura de documentos, a sua certificação e a notificação dos utilizadores em relação à evolução do estado dos documentos na plataforma.

### Alteração de Morada:

Visa que os organismos associem o processo de alteração de morada nos seus sistemas à alteração de morada no Cartão de Cidadão, recebendo o serviço não só a morada temporária registada pelo cidadão, mas igualmente a morada securizada (o cidadão confirma a nova morada após ter recebido a carta nesta nova morada), o que garante a ligação entre o Cidadão e a morada a alterar.

### 3. ATIVIDADES E CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

#### 3.1. ATIVIDADES

<b>Atividade 1</b>	<p>Diagnóstico e Definição de Requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efetuar levantamento detalhado do processo/serviço/documento(s)/ de evento de vida, do público-alvo, dos serviços e entidades envolvidas</li> <li>2. Definir detalhadamente requisitos e especificações técnicas/tecnológicas, infraestruturais e funcionais, considerando, nomeadamente, as opções disponíveis para implementação técnica:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Consumo de webservices;</li> <li>b) Utilização de janela de integração</li> </ol> </li> </ol>
<b>Atividade 2</b>	<p>Análise funcional do(s) serviço(s):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desenho funcional do serviço (com definição dos subprojectos e modalidades de adesão selecionadas)</li> </ol>
<b>Atividade 3</b>	Avaliar a necessidade de alterações legislativas
<b>Atividade 4</b>	<p>Desenvolvimento ou alteração de sistemas de informação existentes e webservice de integração via iAP, nomeadamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificação de integração (Portal do Cidadão, Balcão do Empreendedor e iAP) e conectividade via webservices ou janela de integração e Obtenção de Conteúdos via webservice da Entidade;</li> <li>2. Desenvolver webservice para integração, via iAP, com o Portal do Cidadão, criando mensagens ajustadas à necessária comunicação com o cidadão (pedido recebido, alteração efetuada, erro, etc);</li> <li>3. Proceder à reengenharia e desmaterializar o processo/serviço/documento(s);</li> <li>4. Desenvolvimento/alteração/atualização de sistemas de informação na entidade;</li> <li>5. Presença no Portal do Cidadão, incluindo a aprovação do conteúdo/serviço pela equipa do Portal do Cidadão;</li> <li>6. Parametrização de <i>layout</i> de site/portal de serviços da entidade</li> </ol>
<b>Atividade 5</b>	Realizar testes de integração e testes funcionais, considerando ações corretivas resultantes de testes validados pela AMA
<b>Atividade 6</b>	Testes de aceitação do(s) serviço(s) eletrónico(s)
<b>Atividade 7</b>	<p>Concretizar o <i>roll out</i>, nomeadamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Implementação de ações corretivas resultantes de testes;</li> <li>b) Registo de entidade na plataforma e criação de utilizadores associados;</li> <li>c) Acompanhamento de lançamento;</li> <li>d) Disponibilização de entregáveis (relatório de projeto)</li> </ol>
<b>Atividade 8</b>	Participar em ações de formação/capacitação
<b>Atividade 9</b>	<p>Ações de divulgação</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Efetuar comunicação/divulgação interna e externa, nomeadamente junto dos destinatários</li> </ul>

### 3.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

- Prazo limite de implementação da operação: 12 meses.

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

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

### 4. LIMITES MÁXIMOS DE INVESTIMENTO POR OPERAÇÃO

- Agenda de Cidadão: € 75 000 (setenta e cinco mil euros).
- Bolsa de Documentos: € 75 000 (setenta e cinco mil euros).
- Alteração de Morada: € 75 000 (setenta e cinco mil euros).

### 5. DESPESAS ELEGÍVEIS

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

## 6. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE ELEGIBILIDADE

Como requisitos comuns e obrigatórios das candidaturas devem ser demonstrados:

- Interoperabilidade na Administração Pública - grau de utilização da Plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP) para troca de dados/informação com organismos de diferentes Ministérios, previsto para a operação;
- Autenticação e assinatura eletrónicas na Administração Pública - grau de utilização/despesa, na operação, de:
  1. Mecanismos de autenticação, obrigatórios e alternativos, disponibilizados pelo Fornecedor de Autenticação (Autenticao.gov) para verificação da identidade de utilizadores, incluindo a chave-móvel digital e sistema de certificação de atributos profissionais;
  2. Certificados qualificados para garantia de autenticidade de documentos;
- Adoção de *software* aberto nos sistemas de informação da Administração Pública - grau de contribuição/despesa da operação para a utilização de soluções de *software open source* na Administração Pública;
- Cumprimento do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) e das regras relativas ao quadro de interoperabilidade semântica, devendo ser assegurada que a produção e/ou divulgação de informação, no âmbito dos sistemas de informação e respetivas componentes aplicativos financiados, seja em dados abertos, permitindo a disponibilização dos data sets produzidos na plataforma dados.gov.pt;
- Adoção das regras de usabilidade e de acessibilidade nos sítios e portais da Administração Pública, nos termos da legislação vigente e constantes em <https://usabilidade.gov.pt> e em <http://www.acessibilidade.gov.pt>, respetivamente.

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

### 7.1. NÍVEL DE ADESÃO

Nível de Adesão	S/N
Agenda de Cidadão	
Bolsa de Documentos	
Alteração de Morada	

## 7.2. IDENTIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO ATUAL DOS SERVIÇOS

Deverão claramente ser identificados os serviços a disponibilizar que requeiram a integração com o Portal de Cidadão, assim como quem são os seus destinatários, e a forma como o serviço atualmente é disponibilizado.

Serviço	Destinatários do serviço		Forma como o serviço atualmente é disponibilizado
	Descrição	Quantificação	
Ex: Mudança de morada na Universidade	Estudantes	50.000/ano	Com apresentação de comprovativo de morada
Ex: Disponibilização de certificados de Formação	Formandos	100.000/ano	Com certificado em papel
Ex: Divulgação de datas de pagamento do IUC	Proprietários de Veículos	5.000.000/ano	Envio de notificação por mail e sms

## 7.3. CARATERIZAÇÃO ADICIONAL

<b>Relatório com levantamento e diagnóstico da situação atual</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Deverá conter obrigatoriamente a descrição dos serviços que aderem às funcionalidades disponibilizadas e respetivos custos, ou, em alternativa deverá constituir uma atividade da operação.</li> </ul>
<b>Arquitetura e especificações técnicas e funcionais dos sistemas a desenvolver</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caracterização do processo de negócio e do modelo de prestação do serviço, fluxos implementados e engenharia do processo</li> <li>Estatísticas, nomeadamente de procura/volume, tempos de atendimento e níveis de serviço (se aplicável) - situação atual e situação futura</li> <li>Outros pontos considerados pertinentes</li> </ul>
<b>Plano de comunicação/divulgação institucional (interna e externa) do serviço a implementar</b>
Deverá ser apresentado o plano detalhado.
<b>Identificação de recursos humanos e técnicos envolvidos</b>
<p><b>Equipa de projeto</b> - Deverá ser indicado o n.º de elementos internos e externos ao organismo que integrarão a equipa de projeto, indicando o seu perfil, as suas competências e as responsabilidades quer na fase de execução da operação como de exploração. A equipa deverá integrar elementos com perfil técnico e com perfil funcional, considerando as componentes englobadas na implementação da operação.</p> <p>Deverá ser identificado um ponto focal na entidade, que articulará nas questões relacionadas com a implementação da operação.</p> <p><b>Meios Técnicos</b> - Descrição da infraestrutura tecnológica já existente e envolvida na operação.</p>

Atividades e investimento	Calendarização		Investimento		
	Data de início	Data de fim	Descrição	Valor a candidatar	Custos de manutenção / APV
1 - Diagnóstico e Definição de Requisitos			Serviços		
2 - Análise funcional do(s) serviço(s)			Serviços		
3 - Avaliar a necessidade de alterações legislativas			Serviços		
4 - Desenvolvimento ou alteração de sistemas de informação existentes e <i>webservice</i> de integração via iAP			Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria; Aquisição de equipamento informático e aquisição de <i>software</i> expressamente para a operação		
5 - Realizar testes de integração e testes funcionais, considerando ações corretivas resultantes de testes validados pela AMA			Serviços		
6 - Testes de aceitação do(s) serviço(s) eletrónico(s)			Serviços		
7 - Concretizar o <i>rollout</i>			Serviços		
8 - Participar em ação de formação/capacitação			Despesas com Pessoal Técnico (a formação é ministrada pela AMA sem custos)		
9 - Ações de divulgação			Promoção e divulgação		