



AVISO DE CONCURSO PARA APRESENTAÇÃO DE  
CANDIDATURAS

AVISO N.º CENTRO 50-2018-12

SISTEMA DE APOIO À MODERNIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ESTRATÉGIA PARA A REORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE  
ATENDIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
(LOJAS DO CIDADÃO)

## Índice

Preâmbulo .....	3
1. Objetivos e prioridades visadas.....	6
2. Tipologia das operações e modalidade de candidatura .....	6
3. Área geográfica de aplicação .....	7
4. Natureza dos beneficiários .....	7
5. Condições específicas de elegibilidade dos beneficiários.....	7
6. Condições específicas de elegibilidade dos projetos.....	8
7. Regras e limites à elegibilidade de despesas .....	9
8. Critérios de seleção das candidaturas .....	9
9. Limite ao número de candidaturas.....	10
10. Taxas de financiamento das despesas elegíveis .....	10
11. Forma e limites dos apoios.....	11
12. Modalidades e procedimentos para apresentação das candidaturas.....	11
13. Procedimentos de análise e decisão das candidaturas.....	12
14. Aceitação da decisão .....	13
15. Dotação indicativa do fundo a conceder .....	13
16. Identificação dos indicadores de realização e resultado a alcançar .....	13
17. Programa Operacional Financiador .....	14
18. Divulgação de resultados e pontos de contacto.....	14
Anexo A: Referencial de Análise do Mérito do Projeto/Operação .....	15
Anexo B – Diagrama dos procedimentos de análise e decisão das candidaturas .....	26

## Preâmbulo

A Reorganização dos Serviços Públicos de Atendimento da Administração Pública no território, constitui uma das mais decisivas reformas do Estado, promovendo uma Administração Pública sustentável e de proximidade.

Administração sustentável no sentido de cumprir os objetivos de prestar um serviço de melhor qualidade aos cidadãos e às empresas do modo mais eficiente, através de um uso mais racional e produtivo dos recursos disponíveis – materiais, energéticos - sem comprometer a qualidade do serviço.

Administração próxima no sentido de colocar a relação com o cidadão, independentemente da sua localização territorial, recursos e capacitação, no centro da sua atividade. Uma administração de proximidade implica uma rede de atendimento ao cidadão e às empresas que, através de múltiplos canais e de maior compromisso e envolvimento com os municípios, não só evite agravar como procure ajudar a atenuar os desequilíbrios e as desigualdades sociais, económicas e territoriais existentes no País.

O Programa Operacional Regional do Centro (CENTRO 2020) contempla no seu Eixo Prioritário 8 - Reforçar a capacitação institucional das entidades regionais (CAPACITAR), e Prioridade de Investimento 2c - Reforço das aplicações no domínio das TIC para a administração em linha, a aprendizagem em linha, a ciberinclusão, a cultura eletrónica e a saúde em linha, o Objetivo Específico “Modernização das administrações e dos serviços públicos”, com vista a garantir “uma melhoria da eficácia, eficiência e qualidade dos serviços prestados pela administração pública desconcentrada e local, por via do uso de TIC para reforçar a implementação de um ambiente favorável ao investimento e ao emprego no âmbito de comunidades e cidades inteligentes”.

Neste contexto, o Programa prevê o apoio a projetos de instalação de serviços de atendimento de proximidade. Prevê ainda “o desenvolvimento de um modelo de disponibilidade dos serviços públicos aos cidadãos, assegurando uma maior coesão social e territorial e um modelo sustentável de serviços públicos de proximidade, ponderando os resultados de projetos-piloto apoiados no QREN e assegurando a não duplicação de apoios concedidos por estes. As ações serão realizadas em duas fases, uma primeira a concretizar em 4 CIM, que integram 42 municípios, será seguida de uma avaliação independente, cujas conclusões serão ponderadas previamente à fase de extensão do programa ao restante território. Na fase inicial, a componente de balcões móveis não pode

ultrapassar 2% do custo total elegível desta fase e num quantitativo limitado à natureza da fase de projeto-piloto.”

Terminada a fase da implementação do projeto piloto, que no âmbito do CENTRO2020 envolveu três Comunidades Intermunicipais (Região de Leiria, Oeste e Viseu Dão Lafões), a Autoridade de Gestão promoveu a realização de uma avaliação independente, de acordo com o exposto no texto do Programa Operacional, no sentido de ponderar o alargamento do financiamento das Lojas do Cidadão a todo o território da Região Centro.

Aquela análise concluiu por uma avaliação positiva da fase piloto de implementação das lojas do cidadão. Os resultados da avaliação indicam que as Lojas do Cidadão são um espaço de conveniência para os cidadãos. De facto, as Lojas do Cidadão ao reunirem num único espaço um conjunto de serviços públicos oferecem condições de acessibilidade proporcionando satisfação a todos os utentes, que identificaram a economia de tempo, menores custos de deslocação e a facilidade de acesso como principais vantagens proporcionadas pelas Lojas do Cidadão. Por sua vez, os Administradores da Loja do Cidadão consideram que a possibilidade de monitorar e gerir o número de pessoas em lista de espera torna possível controlar as filas de espera e ainda a gestão diária do atendimento dos cidadãos. Adicionalmente, quer os Administradores quer os Presidentes de Câmara referiram que as Lojas do Cidadão proporcionam satisfação e motivação dos colaboradores no local de trabalho que decorre da partilha de espaço, no entanto, os diferentes serviços públicos reportam a tutelas diferentes, por isso, não é possível a partilha de back-office.

A coexistência de diferentes serviços públicos no mesmo espaço permite aos utentes, quer particulares quer empresas tratarem dos seus assuntos num curto espaço de tempo e satisfação pela facilidade com que tal ocorre. Por outro lado, o utente quando se dirige à Loja do Cidadão, frequentemente, trata mais de um assunto o que acaba por ser também positivo para a oferta global de serviços na Loja do Cidadão. No conjunto, a oferta e a procura de vários serviços públicos numa Loja do Cidadão contribuem para a eficiência operacional de tramitação de processos. O fluxo de know-how e informação entre os recursos humanos de diferentes serviços é facilitado. No entanto, a nível formal há que realçar que os diferentes serviços públicos mantêm a sua autonomia, com consequências ao nível dos recursos humanos que se mantêm vinculados ao serviço público que os contratou, sendo que cada serviço público reporta à respetiva tutela. Deste modo, a possibilidade de mobilidade e desenvolvimento de sinergias através dos recursos da Administração Pública existe, dada a proximidade entre os diversos serviços disponíveis nas Lojas do Cidadão, no entanto, a nível dos recursos humanos tal mostra-se mais difícil de ocorrer. A

reunião de vários serviços públicos na Loja do Cidadão, permitiu a poupança de custos nomeadamente, em termos de gastos correntes de funcionamento e manutenção, concorrendo para a racionalização de custos e otimização de recursos pela partilha de infraestruturas, tal como resulta da avaliação desenvolvida

Conclui-se assim que as Lojas do Cidadão permitem a oferta de um conjunto de serviços, cuja centralização contribui para uma aproximação da oferta dos serviços públicos aos cidadãos. Além disso, a criação de uma rede de atendimento online assistido, através do Espaço do Cidadão, permite chegar a toda a população independentemente da sua localização territorial. Assim, as Lojas do Cidadão (incluindo o Espaço Cidadão) têm um efeito positivo na coesão territorial. A possibilidade de os utentes acederem a serviços de caráter informático, podendo contar com o apoio dos colaboradores dos serviços públicos contribui para aumentar a literacia digital do cidadão e combater a infoexclusão.

Em suma, as Lojas do Cidadão reúnem vários serviços públicos no mesmo espaço físico que frequentemente resulta do reaproveitamento de património imobiliário. Assim, as Lojas do Cidadão viabilizam a racionalização de recursos, através da partilha do espaço físico, e ao mesmo tempo, permitindo a inovação e a modernização da Administração Pública oferecendo serviços públicos com qualidade e satisfação aos cidadãos, em geral, e aos cidadãos com limitações de mobilidade, em particular.

A avaliação positiva dos projetos, desenvolvidos na fase piloto, permite concluir pelo inegável interesse na disseminação das Lojas do Cidadão, dando continuidade ao projeto de modernização da rede de serviços públicos iniciado há 18 anos, justificando assim a abertura de um Aviso, agora extensível a todo o território da Região Centro.

Nos termos do artigo 94.º do Regulamento Específico do Domínio da Competitividade e Internacionalização (RECI), adotado e publicado pela Portaria n.º 57-A/2015, de 27 de fevereiro, as candidaturas ao Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública são apresentadas, por regra, no âmbito de um procedimento concursal, cujos Avisos são definidos pelas Autoridades de Gestão competentes e divulgados através do Portal Portugal 2020 ([www.portugal2020.pt](http://www.portugal2020.pt)).

Assim, tendo em conta o disposto no n.º 6 do artigo 16.º do Regulamento Geral dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 159/2014, de 27 de outubro, bem como no artigo 94.º do RECI, e as conclusões da avaliação referidas, o presente Aviso para Apresentação de Candidaturas estipula o seguinte:

## **1. Objetivos e prioridades visadas**

O presente Aviso visa promover a reorganização da rede de serviços públicos do Estado, numa lógica de concentração de serviços de atendimento, com melhoria de conveniência para o cidadão, através da definição de critérios de acessibilidade para serviços físicos, e simultaneamente com poupança de recursos, designadamente lojas do cidadão.

O objetivo específico do presente concurso consiste em conceder apoios financeiros a operações que contribuam para a modernização da Administração Pública através da melhoria do acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), bem como a sua utilização e a sua qualidade (objetivo temático 2 – prioridade de investimento 2.3), nos termos previstos no artigo 81.º do RECI.

A operação candidata ao presente Aviso deverá concorrer para a prossecução do seguinte objetivo e prioridade, nos termos previstos no artigo 82.º do RECI:

- Reduzir os custos de contexto através do reforço da disponibilidade e fomento da utilização de serviços em rede da Administração Pública e melhorar a sua eficiência.

## **2. Tipologia das operações e modalidade de candidatura**

O presente Aviso destina-se à identificação e implementação de Lojas do Cidadão ao nível Municipal.

Neste sentido, são suscetíveis de apoio os projetos de implementação de novos modelos integrados de atendimento descentralizado na Administração Pública, designadamente as lojas do cidadão, mencionadas na alínea c) do n.º 1 do artigo 83.º do RECI.

Desta forma, as candidaturas para serem consideradas elegíveis ao presente concurso devem demonstrar o seu contributo para a prossecução dos objetivos e prioridades acima enunciados.

### **3. Área geográfica de aplicação**

O presente Aviso tem aplicação na NUT II Centro.

### **4. Natureza dos beneficiários**

No âmbito do presente Aviso, de acordo com o artigo 85.º do RECI e respetivo Anexo A, são entidades beneficiárias aquelas que tenham assinado o “Protocolo para a Instalação e Gestão da Loja do Cidadão – Projetos Piloto” e que não tenham candidatura aprovada no âmbito do anteriores Avisos de Concurso:

- Entidades da administração local;
- Outros níveis da administração ou outras entidades públicas e privadas, em atividades sem fins lucrativos, no âmbito de protocolos celebrados com a administração desconcentrada e ou com a administração local.

### **5. Condições específicas de elegibilidade dos beneficiários**

Nos termos do artigo 86º do RECI e do artigo 13º do Decreto-Lei n.º 159/2014, de 27 de outubro, os beneficiários no número anterior devem assegurar o cumprimento dos seguintes critérios de elegibilidade:

- a) Estarem legalmente constituídos;
- b) Terem a situação tributária e contributiva regularizada perante, respetivamente, a administração fiscal e a segurança social, a verificar até ao momento da assinatura do termo de aceitação;
- c) Poderem legalmente desenvolver as atividades no território abrangido pelo PO e pela tipologia das operações e investimentos a que se candidatam;
- d) Possuírem, ou poderem assegurar até à aprovação da candidatura, os meios técnicos, físicos e financeiros e os recursos humanos necessários ao desenvolvimento da operação;
- e) Terem a situação regularizada em matéria de reposições, no âmbito dos financiamentos dos FEEI;
- f) Apresentarem uma situação económico-financeira equilibrada ou demonstrarem ter capacidade de financiamento da operação;

- g) Não terem apresentado a mesma candidatura, no âmbito da qual ainda esteja a decorrer o processo de decisão ou em que a decisão sobre o pedido de financiamento tenha sido favorável, exceto nas situações em que tenha sido apresentada desistência.

## **6. Condições específicas de elegibilidade dos projetos**

Para além dos critérios de elegibilidade dos projetos, previstos no Decreto-Lei n.º 159/2014, os projetos a apoiar no presente concurso devem assegurar o cumprimento dos critérios de elegibilidade previstos no n.º 1 do artigo 84.º do RECI:

- a) Ser objeto de uma caracterização técnica e de um orçamento suficientemente detalhados e fundamentados, com uma estrutura de custos adequada aos objetivos visados, e incluir indicadores de realização e de resultado que permitam avaliar o grau de execução da operação e os progressos realizados;
- b) Garantir a sustentabilidade da intervenção após a cessação do apoio através da apresentação de um plano que identifique a incorporação dos seus resultados nas atividades do beneficiário;
- c) Cumprir as orientações e normas técnicas aplicáveis à tipologia de operação, tal como definidas, até à data dos avisos para apresentação de candidaturas, pelas entidades competentes.

Adicionalmente são condições específicas de elegibilidade dos projetos:

- a) Apresentar um parecer da Agência para a Modernização Administrativa, IP que comprove que o respetivo projeto se encontra de acordo com do Manual de Referências daquele Instituto, para a natureza desta infraestrutura;
- b) Apresentar uma memória descritiva do projeto objeto de candidatura;
- c) Apresentar um protocolo para a instalação e gestão da Loja do Cidadão;
- d) Apresentar um documento justificativo dos custos a afetar ao projeto nos termos das disposições do ponto 7 do presente Aviso;
- e) Apresentar o projeto de execução aprovado, que permita o lançamento do procedimento concursal para a realização da empreitada. Nos casos em que ainda não exista o projeto técnico de execução aprovado, e apenas quando se trate de investimento de iniciativa municipal, conforme consagrado na Deliberação n.º 20/2016, de 2 de novembro, da CIC Portugal 2020 (“Medidas de simplificação de investimento no âmbito Municipal”), poderá o grau de maturidade ser comprovado pela apresentação do anteprojecto de execução,

desde que seja respeitada a condição de o lançamento do concurso para a empreitada ser feito até 60 dias após a contratação do apoio;

- f) Demonstrar o contributo do projeto para os critérios de análise de mérito da operação;
- g) Garantir a realização da operação num prazo máximo de 24 meses após a assinatura do termo de aceitação.

## **7. Regras e limites à elegibilidade de despesas**

Sem prejuízo das regras e limites à elegibilidade de despesas definidas no artigo 15º do Decreto-Lei nº 159/2014, de 27 de outubro, são elegíveis as despesas que vierem a ser aprovadas no âmbito do presente concurso, resultantes dos custos reais incorridos com a realização da operação e determinantes para a implementação e funcionamento da mesma, de acordo com o que se encontra previsto nas alíneas do artigo 89º do RECI a seguir indicadas:

- Aquisição de serviços a terceiros, quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade e relação com a operação;
- Aquisição de equipamento básico, designadamente mobiliário, sinalética, equipamento de comunicações e equipamentos relacionados com o atendimento, desde que devidamente justificado como necessário para a implementação da operação;
- Aquisição de equipamento informático (hardware e software) desde que devidamente justificado como necessário para a implementação da operação;
- Despesas para obras de adaptação de espaços e ou edifícios no âmbito dos modelos integrados de atendimento descentralizado na Administração Pública.

## **8. Critérios de seleção das candidaturas**

A metodologia de cálculo para seleção e hierarquização dos projetos é baseada no indicador de Mérito das Operações (MO), determinado pela seguinte fórmula:

$$MO = 0,50A + 0,50B$$

A = Qualidade da Operação

B = Impacto da Operação

De acordo com o nº 2 do art.º 91º do RECI os domínios de avaliação que estão na base dos critérios de seleção são os seguintes:

A = Qualidade da Operação – aferida tendo em conta o grau de inovação ou de replicabilidade da operação, o contributo para eficiência da atividade administrativa do beneficiário e a capacidade de concretização de projetos de modernização e de capacitação da Administração Pública;

B = Impacto da operação – considerando o contributo para a integração de serviços públicos e para as estratégias e objetivos de políticas públicas de modernização e capacitação da administração pública e o contributo para a melhoria da prestação do serviço aos cidadãos e às empresas e para a concretização dos resultados fixados para os PO.

Conjuntamente com o presente Aviso é disponibilizado o Referencial de Análise do Mérito da Operação.

As pontuações dos critérios são atribuídas numa escala compreendida entre 1 e 5, sendo o resultado do MO arredondado à centésima.

Para efeitos de seleção, consideram-se elegíveis e objeto de hierarquização as operações que obtenham uma pontuação final de MO igual ou superior a 3,00.

Os projetos são ordenados por ordem decrescente em função do MP e selecionados até ao limite orçamental definido no Ponto 14 deste Aviso, sem prejuízo do referido limite poder ser reforçado por decisão das Autoridades de Gestão (AG), fixando-se assim o limiar de seleção do concurso.

#### **9. Limite ao número de candidaturas**

Ao abrigo do presente Aviso deverá ser apresentada uma candidatura por cada Loja do Cidadão, podendo cada candidato apresentar apenas uma candidatura por Município.

#### **10. Taxas de financiamento das despesas elegíveis**

Tendo em consideração o previsto no n.º 1 do artigo 88.º do RECI, os financiamentos a conceder no âmbito deste Aviso são calculados através da aplicação às despesas consideradas elegíveis de uma taxa de 85%.

### 11. Forma e limites dos apoios

Os apoios a conceder no âmbito deste Aviso revestem a forma de incentivo não reembolsável, nas condições estabelecidas no artigo 87.º do RECI.

No âmbito do presente aviso de concurso o custo máximo de referência (despesa elegível) admissível é de 30.000€ por Posto de Trabalho identificado nos protocolos celebrados para a instalação e gestão da Loja do Cidadão.

Da aplicação desta regra nunca poderá resultar um valor de investimento elegível, por loja, superior a 350.000,00 €.

### 12. Modalidades e procedimentos para apresentação das candidaturas

A apresentação de candidaturas é efetuada através de formulário eletrónico no Balcão 2020 (<https://www.portugal2020.pt/Balcao2020/>). Para apresentar a candidatura é indispensável que o beneficiário tenha efetuado registo e autenticação no Balcão 2020.

Com essa autenticação é criada uma área reservada na qual o beneficiário poderá contar com um conjunto de funcionalidades, independentemente da natureza do projeto, da Região ou do Programa Operacional a que se pretende candidatar.

Nessa área reservada o beneficiário deve confirmar e completar os seus dados de caracterização de entidade que serão usados nas suas candidaturas ao Portugal 2020.

As candidaturas são analisadas e selecionadas de acordo com os critérios de elegibilidade e os critérios de seleção previstos neste Aviso.

A decisão fundamentada sobre o financiamento a atribuir às candidaturas é proferida pela Autoridades de Gestão (AG) envolvida no financiamento dos projetos de acordo com o seguinte plano para apresentação de candidaturas, respetiva análise e comunicação da decisão aos beneficiários:

Fase de apresentação de Candidaturas	Data Limite para a Comunicação da Decisão*
Fase única: 29.06.2018 até às 17:59:59 horas	24.09.2018

*(\*) Esta data não contempla a eventual suspensão de prazo para a apresentação de esclarecimentos, informações ou documentos solicitados e/ou resposta no âmbito do processo de audiência prévia de interessados.*

### **13. Procedimentos de análise e decisão das candidaturas**

As candidaturas são analisadas e selecionadas de acordo com os critérios de elegibilidade e os critérios de seleção previstos neste Aviso.

A decisão fundamentada sobre o financiamento a atribuir às candidaturas é proferida pelas Autoridades de Gestão (AG) envolvidas no financiamento dos projetos no prazo de 60 dias úteis, a contar da data de encerramento do Aviso, de acordo com o nº 1 do art.º 20 do Decreto-Lei n.º 159/2014, de 27 de outubro.

O prazo referido suspende-se quando sejam solicitados ao candidato quaisquer esclarecimentos, informações ou documentos, o que só pode ocorrer por uma vez. A não apresentação pelo candidato, no prazo de 10 dias úteis, dos esclarecimentos, informações ou documentos solicitados, significará a desistência da candidatura.

Os candidatos são ouvidos no procedimento de audiência prévia, nos termos legais, sendo concedido um prazo máximo de 10 dias úteis para apresentar eventuais alegações em contrário, contados a partir da data da notificação da proposta de decisão, designadamente quanto à eventual intenção de indeferimento e aos respetivos fundamentos.

As propostas de decisão das candidaturas, relativamente às quais tenham sido apresentadas alegações em contrário, são reapreciadas sendo proferida a respetiva decisão final no prazo máximo de 40 dias úteis, a contar da data da apresentação da alegação (a referida reapreciação inclui análise, decisão e nova audiência prévia, se aplicável).

As operações não apoiadas que, em resultado deste processo de reapreciação venham a obter um MO que teria permitido a sua inclusão no conjunto dos projetos selecionados, serão considerados selecionados e apoiados no âmbito do presente concurso.

A decisão é notificada pela AG ao beneficiário no prazo de 5 dias úteis, a contar da data da sua emissão.

Com a autenticação no Balcão 2020 e após submissão do formulário de candidatura é concedido ao candidato permissão para acesso à Plataforma de Acesso Simplificado (PAS) através da qual interage para efeitos de:

- a) Resposta a pedido de esclarecimentos;
- b) Comunicação da desistência da candidatura, nomeadamente na ausência de resposta ao pedido de esclarecimentos, de informação ou elementos adicionais, quando solicitados;

- c) Audiência prévia relativa à proposta de decisão sobre as candidaturas, designadamente a comunicação da proposta de decisão e a apresentação de eventual alegação em contrário;
- d) Comunicação da decisão final da AG sobre as candidaturas;
- e) Consulta sobre a situação das operações e histórico do beneficiário.

#### **14. Aceitação da decisão**

A aceitação da decisão da concessão do incentivo é feita mediante a assinatura do termo de aceitação a qual é submetida eletronicamente e autenticada nos termos do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 159/2014, de 27 de outubro.

Nos termos do n.º 2 do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 159/2014, a decisão de aprovação caduca caso não seja assinado o termo de aceitação no prazo máximo de 30 dias úteis, a contar da data da notificação da decisão, salvo motivo justificado, não imputável ao candidato.

#### **15. Dotação indicativa do fundo a conceder**

A dotação indicativa do Fundo FEDER afeta ao presente concurso é de 3.794.885 euros (três milhões setecentos e noventa e quatro mil oitocentos e oitenta e cinco euros).

#### **16. Identificação dos indicadores de realização e resultado a alcançar**

As operações a financiar devem contribuir para os seguintes indicadores de realização e resultado:

Indicadores de Realização:

- Serviços da Administração Pública apoiados (N.º);
- Ações de divulgação na área da sociedade da informação dirigidas aos munícipes/ cidadãos ou empresas (N.º).

Indicadores de Resultado:

- Número de solicitações transmitidas pela internet através de formulários criados no âmbito da intervenção financiada, nos últimos 12 meses (N.º);
- Número de solicitações transmitidas via sistemas de atendimento intermediados com a utilização de formulários criados no âmbito da intervenção financiada, nos últimos 12 meses (N.º);
- Aumento do número de acessos ao “site” da entidade intervencionada (N.º).

Serão objeto de contratualização e monitorização os resultados previstos pelo beneficiário e aceites pela Autoridade de Gestão em sede de decisão.

Para efeitos de coerência dos resultados propostos, o beneficiário deverá apresentar em fase de candidatura o valor base de referência do indicador, quando aplicável, a metodologia de cálculo, bem como o valor da meta que se propõe atingir.

#### **17. Programa Operacional Financiador**

Os projetos são financiados pelo Programa Operacional Regional do Centro – Centro2020.

#### **18. Divulgação de resultados e pontos de contacto**

No portal Portugal 2020 ([www.portugal2020.pt](http://www.portugal2020.pt)) e na Plataforma de Acesso Simplificado (PAS), os candidatos têm acesso:

- a) A outras peças e informações relevantes, nomeadamente legislação enquadradora;
- b) A suporte técnico e ajuda ao esclarecimento de dúvidas no período em que decorre o concurso;
- c) A pontos de contacto para obter informações adicionais;
- d) Aos resultados deste concurso.

Coimbra, 4 de maio de 2018

A Presidente da Comissão Diretiva do  
Programa Operacional Regional do Centro

Ana Abrunhosa



## Anexo A

REFERENCIAL DE ANÁLISE DE MÉRITO DA OPERAÇÃO

SISTEMA DE APOIO À MODERNIZAÇÃO E  
CAPACITAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**OPERAÇÕES DE MODERNIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, enquadradas na tipologia na tipologia definida na alínea c) do no n.º 1 do artigo 83.º do RECI.**

No presente âmbito, o Mérito da Operação (MO) é determinado através da utilização dos seguintes critérios:

- **A** - Qualidade da Operação
- **B** - Impacto da Operação

Considerando a seguinte fórmula:

$$\text{MO} = 0,5 \text{ A} + 0,5 \text{ B}$$

Cada subcritério é pontuado numa escala de 1 a 5, sendo o resultado do MO arredondado à centésima. Para que possa ser elegível, a operação tem que obter uma pontuação final de MO igual ou superior a 3,00.

#### **Critério A. Qualidade da Operação**

O presente critério pretende avaliar se a entidade beneficiária demonstra capacidade para concretização de operações de modernização e de capacitação da Administração Pública, bem como se a operação está bem estruturada e comporta os recursos (físicos, financeiros e humanos) necessários para os objetivos que pretende atingir, designadamente ao nível da organização interna do beneficiário, avaliando ainda o grau de inovação ou de replicabilidade da operação, sendo para o efeito utilizados os seguintes subcritérios:

**A1 - Contributo para eficiência da atividade administrativa do beneficiário;**

**A2 - Grau de inovação ou de replicabilidade da operação;**

**A3 - Capacidade de concretização de operações de modernização e de capacitação da**

**Administração Pública.**

Em que:

$$\text{A} = 0,50 \text{ A1} + 0,20 \text{ A2} + 0,30 \text{ A3}$$

**Subcritério A1 – Contributo para eficiência da atividade administrativa do beneficiário**

No presente subcritério pretende-se avaliar a qualidade e a coerência da operação, bem como os seus contributos para a organização interna do beneficiário, considerando para o efeito os seguintes parâmetros:

- **Qualidade e coerência da operação** – através do qual se avalia se a operação está adequadamente formulada, tendo em conta o grau de consistência entre o diagnóstico, os objetivos, as atividades, os custos envolvidos e os resultados pretendidos, sendo pontuado de acordo com o seguinte quadro:

Qualidade e coerência da operação	Pontuação		
	Fraco	Médio	Forte
a) <b>Diagnóstico:</b> Identificação clara das necessidades diagnosticadas	1	3	5
b) <b>Objetivos:</b> Estão claramente identificados e são consistentes com o diagnóstico	1	3	5
c) <b>Atividades:</b> Estão claramente identificadas, estruturadas e articuladas (cronograma) e são adequadas à prossecução dos objetivos	1	3	5
d) <b>Tipologia de Custos:</b> As despesas da operação, quer em fase de implementação como de exploração, são adequadas à tipologia da operação e são coerentes com as atividades programadas	1	3	5
e) <b>Resultados:</b> Os resultados da operação e de cada atividade estão claramente identificados	1	3	5

- **Efeitos na organização interna do beneficiário** - através do qual se avalia as melhorias esperadas ao nível (i) do modelo organizacional e funcional, (ii) da simplificação, reengenharia e desmaterialização de processos e (iii) da intensidade de utilização das (TIC), sendo pontuado de acordo com o seguinte quadro:

Efeitos na organização interna do beneficiário		Pontuação		
		Fraco	Médio	Forte
Inovação Organizacional	a) Efeitos no modelo organizacional / funcional da entidade beneficiária (redefinição)	1	3	5
Inovação de Processo	b) Grau revelado de simplificação, reengenharia e desmaterialização de processos	1	3	5
	c) Intensidade de utilização de TIC	1	3	5

#### Subcritério A2 – Grau de inovação ou de replicabilidade da operação

No presente subcritério pretende-se avaliar o grau de inovação ou de replicabilidade da operação, considerando para o efeito os seguintes parâmetros:

- **Grau de Inovação da operação** – avaliado em função de:
  - **Âmbito da Inovação**
    - Nova para a entidade: a entidade introduz uma inovação apenas relevante para si, a qual já foi, contudo, implementada por outras entidades;
    - Nova para o setor: a entidade introduz uma inovação apenas relevante para o setor em que se enquadra, a qual já foi, contudo, implementada em outros setores da Administração Pública;
    - Nova para a Administração Pública: a entidade introduz uma inovação com grau de novidade relevante ao nível da Administração Pública (incluindo benchmarking internacional).
  - **Natureza da Inovação**
    - Inovação radical: traduz-se numa alteração significativa na organização, nos processos, nos produtos ou nos serviços, transformando e substituindo a situação pré-existente por uma outra substancialmente diferente;
    - Inovação incremental: traduz-se na introdução de importantes mudanças na organização, nos processos, nos produtos ou nos serviços, sem contudo provocar uma alteração substancial.

A pontuação do grau de inovação da operação é apurada de acordo com a seguinte matriz:

Âmbito da inovação	Natureza da inovação	
	Incremental	Radical
Nova para a entidade	2	3
Nova para o setor	3	4
Nova para a Administração Pública	4	5

A pontuação a atribuir ao presente parâmetro será de 1 caso a operação não apresente qualquer grau de inovação.

- **Potencial de demonstração e disseminação de resultados** – o qual é avaliado de acordo com os seguintes níveis:
  - Fraco - A operação não identifica ou limita-se a enunciar alguns domínios onde os resultados podem ser aplicados;

- Médio - A operação revela um adequado potencial de demonstração, prevendo ações de divulgação dos seus resultados;
- Forte - A operação, além de revelar potencial de demonstração, prevê metodologias específicas para o efeito, através de atividades concretas para disseminar os resultados para outras entidades públicas.

A pontuação do potencial de demonstração e disseminação de resultados da operação é apurada de acordo com a seguinte matriz:

	Nível	Pontuação
Potencial de demonstração e disseminação de resultados	Fraco	1
	Médio	3
	Forte	5

### Subcritério A3 - Capacidade de concretização de operações de modernização e de capacitação da Administração Pública

No presente subcritério pretende-se avaliar o grau de execução e de concretização de resultados de operações apoiadas no Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN) ou em anteriores concursos/convites, quando aplicável, bem como a capacidade pré-instalada da entidade para a implementação e sustentabilidade da operação em análise, considerando para o efeito os seguintes parâmetros:

- **Grau de execução e de concretização de resultados operações apoiadas no Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN) ou em anteriores concursos/convites** – através do qual se avaliam os níveis de execução física e financeira de operações anteriormente apoiadas, (quando aplicável), sendo pontuado de acordo com a seguinte matriz:

		Grau de execução financeira de operações anteriores		
		<50%	50-75%	>75%
Grau de concretização de resultados de operações anteriores	Fraco	1	2	3
	Médio	2	3	4
	Forte	3	4	5

A pontuação a atribuir ao presente parâmetro é 3 caso o beneficiário não possua operações apoiadas no QREN ou em anteriores concursos/convites.

- **Capacidade pré-instalada da entidade para a implementação e sustentabilidade da**

**operação** – através do qual se avalia a capacidade e competências do beneficiário para garantir a implementação e a sustentabilidade da operação, sendo pontuado de acordo com o seguinte quadro:

Capacidade pré-instalada da entidade para a implementação e sustentabilidade da operação	Pontuação		
	Fraco	Médio	Forte
a) É claramente demonstrada a sustentabilidade financeira e operacional dos resultados esperados da operação, após a sua conclusão (Plano de Sustentabilidade)	1	3	5
b) Evidência de uma equipa de projeto com responsabilidades e competências próprias na execução das operações, quer ao nível da coordenação global, quer ao nível da gestão e implementação das diferentes atividades (Sistemas, Processos e Pessoas)	1	3	5

### **Critério B. Impacto da Operação**

O presente critério pretende avaliar o contributo da operação para a integração de serviços públicos e para as estratégias e objetivos de políticas públicas de modernização e capacitação da Administração Pública, para a concretização dos Indicadores de Resultado fixados para os PO, bem como para a melhoria da prestação do serviço aos cidadãos e às empresas, sendo para o efeito utilizados os seguintes subcritérios:

**B1** - Contributo da operação para os Indicadores de Resultado do PO e para outros Domínios Temáticos;

**B2** - Contributo para a integração de serviços públicos e para as estratégias e objetivos de políticas públicas de modernização e capacitação da Administração Pública;

**B3** - Contributo para a melhoria da prestação do serviço aos cidadãos e às empresas.

Em que:

$$B = 0,20 B1 + 0,40 B2 + 0,40 B3$$

### **Subcritério B1 – Contributo da operação para os Indicadores de Resultado do PO e para outros Domínios Temáticos.**

No presente subcritério pretende-se avaliar o contributo da operação para os Indicadores de Resultado do PO e para os outros Domínios Temáticos, considerando para o efeito os seguintes parâmetros:

**Contributo para os indicadores de resultado dos PO** – avaliado em função da relevância da operação para os indicadores de resultado dos PO;

**Contributo para outros Domínios Temáticos** – avaliado em função do contributo da operação para os Domínios Temáticos Inclusão Social e Emprego, Capital Humano e Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos.

O presente subcritério é avaliado e pontuado com base no seguinte quadro:

		Pontuação
Contributo para os Indicadores de Resultado do PO	Não	1,0
	Sim	4,5
Contributo para outros Domínios temáticos	Majoração	+0,5

Para este efeito, considera-se que a operação contribui para os Indicadores de Resultado do PO quando concorra para a melhoria das seguintes metas:

- Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que preencheram e enviaram pela Internet impressos ou formulários oficiais nos últimos 12 meses, no total de indivíduos;
- Empresas com 10 e mais pessoas ao serviço que utilizaram a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas, no total de empresas com 10 e mais pessoas.

Para o efeito, serão complementarmente tidos em conta os contributos para a melhoria da prestação do serviço aos cidadãos e às empresas, nos termos em que forem valorizados no subcritério B3.

Para efeitos de majoração, considera-se que a operação contribui para outros Domínios temáticos quando vise a modernização e capacitação da Administração Pública numa das seguintes áreas: (i) Inclusão Social e Emprego, (ii) Capital Humano e (iii) Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos.

**Subcritério B2 – Contributo para a integração de serviços públicos e para as estratégias e objetivos de políticas públicas de modernização e capacitação da Administração Pública**

No presente subcritério pretende-se avaliar o contributo da operação para a política nacional para a modernização e capacitação da Administração Pública e para a integração de serviços públicos, bem como o grau de envolvimento e participação das entidades beneficiárias em redes de cooperação permanentes com outras entidades públicas, considerando para o efeito a média simples dos seguintes parâmetros:

- **Participação em redes de cooperação permanentes com outras entidades públicas** – Avaliada em função da adequação das parcerias estabelecidas pelos beneficiários nas fases de investimento e de funcionamento; O qual é pontuado de acordo com o seguinte quadro:

Criação de redes de cooperação permanentes com outras entidades públicas	Pontuação		
	Fraco	Médio	Forte
Adequação das parcerias estabelecidas pelos beneficiários na fase de investimento	1	3	5
Adequação das parcerias estabelecidas pelos beneficiários na fase de funcionamento	1	3	5

- **Contributo para a integração de serviços públicos** – avaliado em função do grau de integração de serviços, processos e recursos, com outras entidades públicas; O qual é pontuado de acordo com o seguinte quadro:

Grau de integração com outras entidades públicas, nas seguintes áreas	Pontuação		
	Fraco	Médio	Forte
Criação/partilha de canais de comunicação e atendimento (multi-serviços)	1	3	5
Definição de processos de gestão comuns	1	3	5
Criação/partilha de infraestruturas tecnológicas comuns ou interoperáveis	1	3	5
Criação/utilização de serviços transversais partilhados	1	3	5

- **Contributo para a política nacional para a modernização e capacitação da Administração Pública** – avaliado em função do grau de enquadramento e concretização dos objetivos estabelecidos em matéria de modernização e capacitação administrativas. O qual é avaliado e pontuado de acordo com os seguintes quadros:

Parâmetros	Verificação	
A operação está enquadrada/contribui para objetivos estratégicos da entidade?	Sim	Não
A operação está enquadrada/contribui para objetivos específicos/plano setorial do Ministério?	Sim	Não
A operação está enquadrada nas Grandes Opções do Plano?	Sim	Não
A operação está enquadrada/contribui para a implementação de medidas de modernização e simplificação administrativa, nomeadamente as previstas no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, no Decreto-Lei n.º 72/2014, de 13 de maio, no Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, e no Código do Procedimento Administrativo?	Sim	Não

Sendo pontuado de acordo com a seguinte matriz:

N.º de parâmetros valorizados	Pontuação
Mais que 2	5
Entre 1 e 2	3
Nenhum	1

### **Subcritério B3 - Contributo para a melhoria da prestação do serviço aos cidadãos e às empresas**

No presente subcritério pretende-se avaliar o contributo da operação para a acessibilidade dos cidadãos e das empresas aos serviços da Administração Pública, tendo em conta o impacto da operação na relação entre os cidadãos e as empresas e a Administração Pública ao nível da prestação de serviços, e a própria população-alvo beneficiada com a operação, considerando para o efeito os seguintes parâmetros:

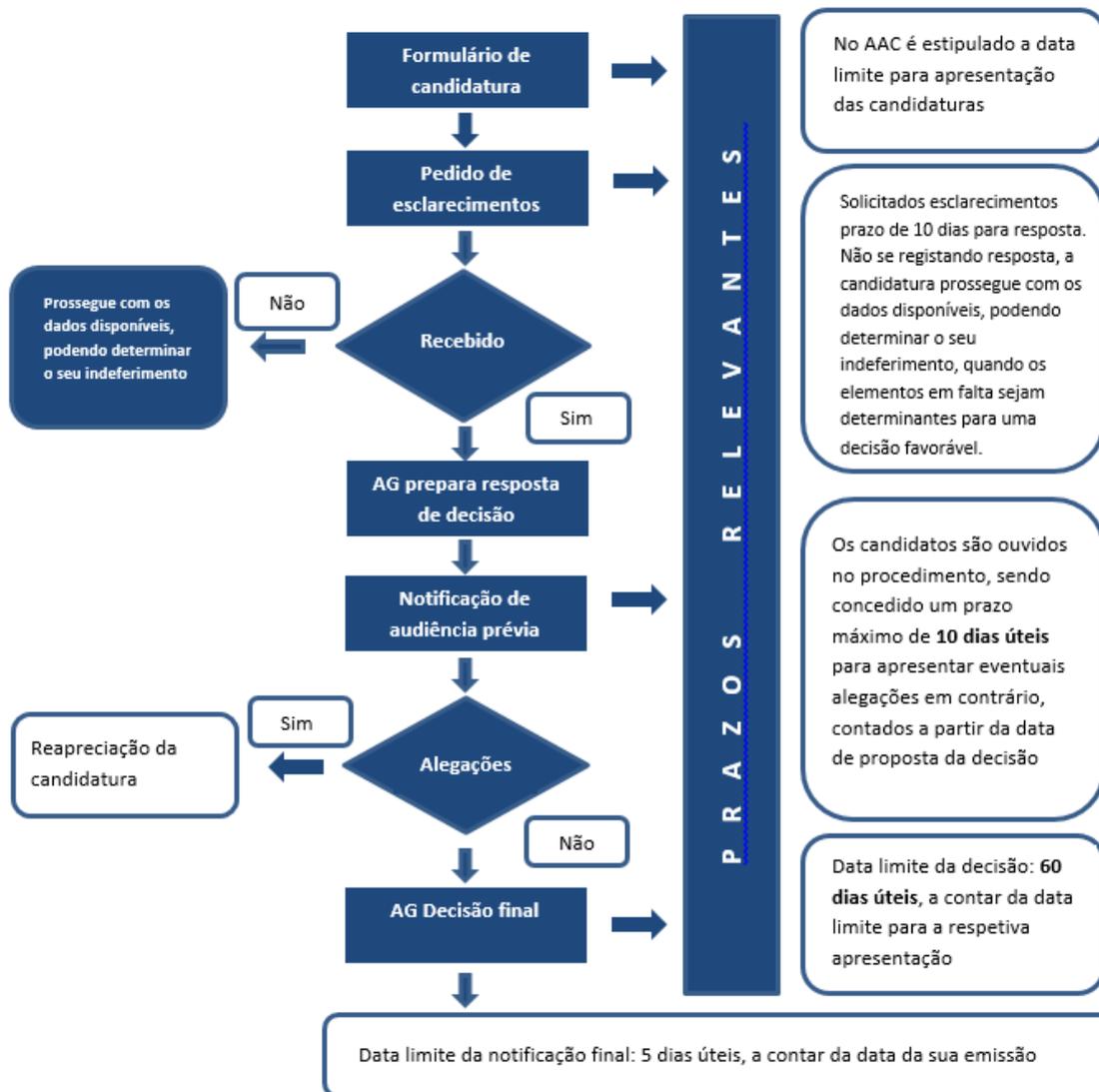
- **Acessibilidade e interação dos cidadãos e das empresas com os serviços da Administração Pública** – através do qual se avalia a orientação dos objetivos fundamentais da operação para melhoria das condições de acesso dos cidadãos e das empresas aos serviços prestados pela entidade, considerando igualmente a relevância dos serviços prestados; sendo pontuado de acordo com a seguinte matriz:

Acessibilidade aos serviços da Administração Pública	Fraco	Médio	Forte
<p>Evidência clara da orientação dos resultados da operação para os cidadãos e as empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forte: A operação está claramente orientada para a prestação de serviços relevantes para os cidadãos e para as empresas;</li> <li>• Médio: A operação permite à Administração Pública melhorar a prestação de serviços relevantes para os cidadãos e para as empresas;</li> <li>• Fraco: A operação não tem impacto a este nível.</li> </ul>	1	3	5
<p>A operação permite simplificar as interações entre a Administração Pública e os cidadãos e as empresas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forte: Elimina a necessidade de interação ou simplifica significativamente;</li> <li>• Médio: Simplifica parcialmente;</li> <li>• Fraco: A operação não tem impacto a este nível.</li> </ul>	1	3	5
<p>A operação permite reduzir o tempo de prestação do serviço?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forte: Prestação imediata ou reduz significativamente;</li> <li>• Médio: Reduz parcialmente;</li> <li>• Fraco: A operação não tem impacto a este nível.</li> </ul>	1	3	5
<p>A operação permite reduzir os encargos com a prestação do serviço?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forte: Reduz, para os cidadãos/empresas e para a Administração Pública;</li> <li>• Médio: Reduz, para os cidadãos/empresas;</li> <li>• Fraco: A operação não tem impacto a este nível.</li> </ul>	1	3	5

- **População-Alvo beneficiada com a operação** – através do qual se avalia o impacto da operação na população potencialmente destinatária, sendo pontuado de acordo com o seguinte quadro:

Custos de implementação <i>per capita</i>	Nível de cobertura da operação (população alvo da operação/população total da área geográfica abrangida)			
	< 5%	5% a 20%	20% a 60%	> 60%
> 1€	0,5	1	2	3
Entre 0,75€ e 1€	1	2	3	4
Entre 0,50€ e 0,75€	2	3	4	4,5
< 0,50€	3	4	4,5	5

**Anexo B – Diagrama dos procedimentos de análise e decisão das candidaturas**



**Notas:**

<sup>1</sup> Os procedimentos de análise e decisão das candidaturas são os constantes do disposto nos artigos 17.º e 20.º do Decreto-Lei n.º 159/2014, de 27 de outubro.

<sup>2</sup> Nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 159/2014, de 27 de outubro, a decisão de aprovação caduca caso não seja assinado o termo de aceitação no prazo máximo de 30 dias úteis, a contar da data de notificação da decisão, salvo motivo justificado, não imputável à entidade beneficiária e devidamente aceite pela autoridade de gestão.

<sup>3</sup> A contagem dos prazos indicados é feita nos termos do disposto no artigo 87.º do Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, que aprovou em anexo o Código do Procedimento Administrativo.