

PROTOCOLO DE COLABORAÇÃO PARA A INSTALAÇÃO E GESTÃO DA LOJA DE CIDADÃO DE VILA VELHA DE RÓDÃO

ENTRE:

A AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA I.P., pessoa coletiva nº 508 184 509, com sede na Rua Abranches Ferrão, nº 10, 3º G, 1600-001, em Lisboa, neste ato representada por Pedro Manuel Francisco da Silva Dias, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designada por **“AMA”**;

O MUNICÍPIO DE VILA VELHA DE RÓDÃO, pessoa coletiva de direito público nº 506 642 798 com sede em Rua de Santana, 6030 - 230 Vila Velha de Ródão, neste ato representado pelo Presidente da Câmara Municipal, Luís Miguel Ferro Pereira, adiante designado por **“MUNICÍPIO”**;

A AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA, pessoa coletiva n.º 600 084 779, com sede na Rua da Prata, nº 10, 2º, 1999-013, em Lisboa, neste ato representada por Helena Alves Borges, na qualidade de sua Diretora-Geral, de ora em diante designada por **“AT”**;

O INSTITUTO DOS REGISTOS E NOTARIADO, I.P., pessoa coletiva n.º 508 184 258, com sede na Av. D. João II, nº 1.8.01D, Edifício H, Campus de Justiça de Lisboa, 1990-097, em Lisboa, neste ato representado por Filomena Sofia Gaspar Rosa na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, adiante designado por **“IRN”**;

E

O INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P., pessoa coletiva n.º 505 305 500, com sede na Rua Rosa Araújo, 43, 1250-194, em Lisboa, neste ato representado por Rui Fiolhais, na qualidade de Presidente do seu Conselho Diretivo, de ora em diante designado por **“ISS”**;

A AT, o IRN e o ISS conjuntamente designados por **“Entidades”**

Considerando que:

A. O Governo prossegue o objetivo do alargamento da rede de Lojas de Cidadão com o

- propósito de oferecer aos cidadãos uma maior oferta de serviços públicos;
- B. Para alcançar tal fim, é necessário racionalizar geográfica e financeiramente o modelo de distribuição de serviços públicos, sem perda de proximidade para o cidadão e com economias em termos de custos de instalação e exploração;
 - C. O reconhecimento de que as Lojas de Cidadão se integram numa ótica de partilha de recursos, destinada à prestação de diversos tipos de serviços de atendimento ao público, criando sinergias entre a Administração Central e Local no sentido da prossecução de políticas concertadas em prol do interesse público e dos residentes no **Município**;
 - D. Nesse âmbito, e mantendo o essencial de um conceito com inegável sucesso na aproximação da Administração Pública aos cidadãos, importa aprofundar o novo modelo de gestão das Lojas de Cidadão, as quais poderão ser geridas por quem melhor conhece o território e a população nele residente, bem como as necessidades desta no acesso aos serviços públicos, os Municípios.
 - E. O **Município** pretende a instalação de uma Loja de Cidadão na circunscrição do território que, no âmbito das suas atribuições e competências, administra;
 - F. O projeto Loja de Cidadão de Vila Velha de Ródão potenciará o desenvolvimento do **Município** através dos benefícios que pode trazer aos Municípios em termos de desburocratização e poupança de tempo útil;
 - G. O modelo reconhecido no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação atual, assenta numa lógica que passa por atribuir à **AMA** o papel de gestão e desenvolvimento da rede de Lojas de Cidadão, mas também por introduzir um modelo de maior flexibilidade na gestão operacional das Lojas de Cidadão pelos Municípios;
 - H. A Resolução do Conselho de Ministros n.º 1/2017, de 2 de janeiro, clarificou as condições de instalação de novas Lojas de Cidadão no período de execução do Programa Portugal 2020, promovendo uma política de descentralização cabendo agora aos municípios a iniciativa pela sua instalação;
 - I. Constitui competência das câmaras municipais, nos termos da alínea r) do n.º 1 do artigo 33.º do Anexo I à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, a colaboração no apoio a projetos de interesse municipal, em parceria com a Administração Central.

Assim, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua redação atual, é de boa-fé e reciprocamente acordado e celebrado o presente Protocolo, do qual os Considerandos *supra* fazem parte integrante e que se rege pelas seguintes cláusulas:

CAPÍTULO I LOJA E SUA INSTALAÇÃO

CLÁUSULA 1.ª

(Objeto)

O presente Protocolo tem por objeto a definição dos termos e as condições da instalação e da gestão da Loja de Cidadão de Vila Velha de Ródão, adiante designada por “Loja”.

CLÁUSULA 2.ª

(Local)

A Loja é instalada no prédio identificado e descrito no Anexo I ao presente Protocolo e que dele faz parte integrante.

CLÁUSULA 3.ª

(Obras de instalação com cofinanciamento comunitário)

1. A realização das obras necessárias para a instalação da Loja de Cidadão é assegurada pelo Município, competindo-lhe nomeadamente:
 - a) Obter as autorizações e assegurar o cumprimento dos procedimentos e das formalidades necessárias para o efeito;
 - b) Desenvolver os procedimentos de contratação pública necessários e adequados à finalidade subjacente;
 - c) Assegurar o financiamento da contrapartida pública nacional para a instalação da Loja;
 - d) Executar as componentes da operação prevista no número seguinte.
2. Se aplicável, a apresentação de candidatura para efeitos de obtenção de cofinanciamento comunitário, a coordenação da operação que daí resultar, bem como a interlocução junto da Autoridade competente, é da responsabilidade do Município.
3. A AMA assegura ao Município a prestação de informação e de apoio necessário para a formalização das candidaturas a fundos providos da União Europeia que este necessite de apresentar.
4. O Município deve assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis às obras de instalação da Loja, bem como o respeito pelas diretrizes e normas emitidas pela AMA e pelas regras próprias de instalação das Entidades.
5. Antes da contratação das obras, ou, nos casos previstos no n.º 3 do artigo 43.º do Código dos Contratos Públicos, antes da execução da empreitada, deve o Município obter, junto da AMA,

parecer relativo ao projeto de execução.

6. No final da construção, o Município deve remeter à AMA as telas finais do projeto em formato editável de desenho assistido por computador.

7. A Loja de Cidadão é constituída por áreas de uso privativo, destinadas à instalação das Entidades e do Espaço Cidadão, e por áreas de uso comum.

CLÁUSULA 4.ª

(Instalação de Entidades na Loja de Cidadão)

1. As Entidades que integram a Loja são as subscritoras do presente Protocolo, nos termos do Anexo II do presente Protocolo e que dele faz parte integrante, o qual inclui as seguintes informações:
 - a) Identificação da **Entidade**;
 - b) Indicação da área de uso privativo de cada uma das **Entidades**;
 - c) Número indicativo de recursos humanos afetos a cada uma das **Entidades**;
 - d) Designação do(s) balcão(ões) de atendimento gerido(s) pela **Entidade**;
 - e) Valor da transferência mensal prevista no n.º 7 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, na sua atual redação, nos termos da Cláusula 17.ª conjugada com o disposto no n.º 3 da Cláusula 24.ª;
 - f) Identificação dos serviços comuns de funcionamento para efeitos do reembolso das despesas suportadas pelo Município;
2. O **Município** pode protocolar, de forma bilateral, a instalação de serviços de atendimento na Loja com outras **Entidades**, públicas locais ou privadas, que prestem serviços públicos essenciais ou de interesse geral, precedido de autorização prévia da **AMA**, ouvidas as demais **Entidades**.
3. Após a conclusão das obras necessárias, o **Município** estabelece com a **AMA**, ouvidas as **Entidades**, um prazo razoável para estas se instalarem na Loja.

CLÁUSULA 5.ª

(Espaço Cidadão)

Os termos do funcionamento do Espaço Cidadão da Loja são objeto de Protocolo autónomo e específico.

CLÁUSULA 6.ª

(Serviços Comuns)

Para garantir o funcionamento da Loja, o **Município** contrata os seguintes serviços comuns de

funcionamento:

- a) Energia e água;
- b) Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
- c) Sistema de alarmes e ligação à respetiva central, bem como a sua manutenção;
- d) Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento, incluindo extintores;
- e) Certificação energética;
- f) Manutenção geral dos equipamentos e instalações;
- g) Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício;
- h) Comunicações de voz e dados, quando aplicável;
- i) Sistema de gestão de filas de espera.

CLÁUSULA 7.ª

(Rede e equipamentos de comunicações, informática, *software* e *help-desk*)

1. É da responsabilidade do **Município** assegurar o apoio de *helpdesk* no que respeita aos equipamentos informáticos e *software* comuns, de suporte à operação da Loja, em articulação com o *service desk* da **AMA**.
2. O *help desk* local colabora com a estrutura central da **AMA** nas intervenções técnicas locais que se vierem a revelar necessárias.
3. O disposto nos números anteriores não prejudica a responsabilidade e autonomia das **Entidades** no que respeita à sua infraestrutura tecnológica, *hardware*, *software*, e equipamentos de comunicação de voz e dados por si fornecidos.
4. Para efeitos de interlocução e articulação técnica com a **AMA**, o **Município** nomeará um funcionário da sua divisão de informática.

CLÁUSULA 8.ª

(Sistema de Gestão de Filas de Espera)

1. A gestão do atendimento na Loja será efetuada através do sistema de gestão de filas de espera previsto na alínea j) da Cláusula 6.ª, com vista à uniformização da informação estatística.
2. Compete à **AMA** a instalação, manutenção, ajustamento e *upgrade* do sistema de gestão de filas de espera.
3. Pela instalação, utilização e manutenção do sistema de gestão de filas de espera o **Município** pagará à **AMA** uma contrapartida semestral, calculada com base no preço contratualizado pela **AMA** com o fornecedor do sistema de gestão de filas de espera e em função do número de

posições de atendimento existentes na Loja com este sistema instalado.

4. Para efeitos da faturação a que se refere o número anterior o **Município** informa a AMA do número de compromisso a constar da respetiva fatura.
5. O montante referido no n.º 3 deve ser pago até ao final do mês seguinte àquele a que respeita a fatura.
6. O pagamento a que se refere a presente cláusula é realizado por transferência bancária, para o IBAN da AMA PT50.0781.0112.00000006585.07.

CAPÍTULO II

GESTÃO E FUNCIONAMENTO DA LOJA

CLÁUSULA 9.ª

(Horário de funcionamento e de atendimento)

O horário de funcionamento e de atendimento da Loja é estabelecido de acordo com o previsto nos artigos 8.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 187/99, de 2 de junho, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 247-A/2008, de 26 de dezembro, e nos termos da alínea f) do n.º 8 da Resolução de Conselho de Ministros nº 1/2017, de 2 de janeiro de 2017.

CLÁUSULA 10.ª

(Gestão da Loja de Cidadão)

1. A gestão e a coordenação da Loja, nomeadamente a implementação das normas e dos procedimentos relativos à sua gestão, são da responsabilidade **do Município**, sem prejuízo das diretrizes da **AMA** enquanto Entidade Gestora da Rede das Lojas de Cidadão.
2. O **Município** define o responsável pela gestão da Loja.
3. Cada uma das **Entidades** designa um responsável pelos seus postos de atendimento, que assegura a articulação com o responsável pela gestão da Loja em todas as matérias relacionadas com a gestão operacional, coordenação e supervisão do espaço por si ocupado.

CLÁUSULA 11.ª

(Responsáveis das Partes pela execução do Protocolo e notificações)

1. As Partes designam os responsáveis pela execução do Protocolo, no prazo de 10 dias após a assinatura do mesmo, dando disso conhecimento às restantes **Partes** e ao Gestor da Loja.

2. Os avisos, notificações ou outros documentos a enviar ou entregar entre as **Partes** são enviados, por correio eletrónico, para os responsáveis designados.
3. Qualquer alteração das informações relativas ao disposto no n.º 1 da presente Cláusula deve ser previamente comunicada às outras **Partes**.

CLÁUSULA 12.ª

(Padrões e garantia de qualidade)

1. Os serviços prestados ao abrigo do presente Protocolo deverão obedecer aos padrões de qualidade definidos pela **AMA**.
2. O **Município** confere à **AMA** o direito de proceder a auditorias regulares ao funcionamento da Loja, com vista a verificação do cumprimento das normas e dos procedimentos instituídos pela **AMA**.

CLÁUSULA 13.ª

(Divulgação e publicidade)

1. As campanhas publicitárias ou iniciativas de idêntica natureza de qualquer das **Partes**, e que sejam, direta ou indiretamente, relacionadas a Loja, deverão ser levadas ao conhecimento prévio das outras **Partes**.
2. Nos suportes publicitários referentes à Loja, para divulgação no **Município**, deverão constar, designadamente, os logótipos e imagens oficialmente aprovados pela **AMA**, pelo **Município** e pelas **Entidades**.

CAPÍTULO III

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

CLÁUSULA 14.ª

(Direitos e obrigações da AMA)

1. A **AMA** goza das seguintes prerrogativas:
 - a) Emitir instruções para garantir a inserção da imagem, da marca e do sistema de gestão do atendimento na rede das Lojas de Cidadão;
 - b) Emitir recomendações e definir as normas de qualidade dos serviços de atendimento que integram a Loja;
 - c) Solicitar todas as informações que entender adequadas sobre o funcionamento da Loja;

- d) Receber as quantias referentes à disponibilização do sistema de gestão de filas de espera na Loja;
 - e) Gerir tecnicamente o circuito de comunicações de voz e dados instalados pelo **Município**.
2. Sem prejuízo das obrigações legais que impendem sobre a **AMA** na qualidade de gestora da rede das Lojas de Cidadão, constituem suas obrigações:
- a) Definir e aprovar, de forma articulada com o **Município** e com as **Entidades**, o programa funcional da Loja, de acordo com o respetivo modelo de referência;
 - b) Definir e publicitar os requisitos mínimos acerca do layout das zonas de atendimento, nomeadamente eventuais regras sobre o mobiliário, bem como os elementos de imagem que caracterizam as Lojas de Cidadão;
 - c) Emitir parecer final sobre o projeto de execução;
 - d) Acompanhar e validar a execução dos trabalhos necessários à elaboração dos projetos e instalação da Loja;
 - e) Definir, em articulação com o **Município**, os requisitos sobre a infraestrutura de circuitos de comunicação de voz e dados e equipamento de comunicação para o funcionamento da Loja, respeitando os requisitos específicos de cada uma das **Entidades** ali instaladas;
 - f) Acompanhar a execução das obras de adaptação do espaço de instalação da Loja;
 - g) Proceder à definição das normas e procedimentos de gestão e atendimento da Loja;
 - h) Proceder à instalação, manutenção, ajustamento e *upgrade* do sistema de gestão de filas de espera;
 - i) Realizar as ações de formação inicial na área do atendimento e no sistema de gestão de filas de espera, destinadas aos trabalhadores que ocupam os postos de atendimento;
 - j) Realizar ações de formação contínua nas áreas referidas na alínea anterior, sempre que se justifique;
 - k) Informar o público sobre os serviços prestados na Loja através do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão;
 - l) Definir os procedimentos de atendimento e gestão das reclamações;
 - m) Garantir a integração da Loja, na Rede das Lojas de Cidadão, prestando todo o apoio técnico e funcional necessário ao seu adequado funcionamento;
 - n) Fornecer ao **Município** os manuais e as instruções necessárias ao funcionamento da Loja;
 - o) Estabelecer contactos com quaisquer serviços da Administração Pública, com vista à sua instalação na Loja;
 - p) Prestar toda a colaboração e informação que o **Município** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita.

CLÁUSULA 15.ª

(Direitos e obrigações do MUNICÍPIO)

1. O **Município** goza das seguintes prerrogativas:
 - a) Praticar todos os atos de gestão necessários para garantir o bom funcionamento da Loja;
 - b) Celebrar protocolos para a instalação de outros serviços na Loja;
 - c) Ser reembolsado pelas **Entidades** das despesas em que incorra com a instalação e gestão da Loja.
2. No âmbito do presente Protocolo constituem obrigações do **Município**:
 - a) Assegurar o financiamento da contrapartida nacional para a instalação da Loja, caso a instalação da mesma seja cofinanciada;
 - b) Submeter o projeto de execução à **AMA**, para parecer final, prévio à contratação das obras necessárias à instalação da Loja;
 - c) Projetar, contratar, assegurar a execução e assumir os encargos com as obras necessárias para o cumprimento do disposto na alínea anterior;
 - d) Apresentar mensalmente à **AMA** um relatório sobre o estado de execução da obra;
 - e) Fornecer o equipamento necessário ao funcionamento da Loja, designadamente, mobiliário de *front office*, bem como os equipamentos necessários à instalação e funcionamento do sistema de gestão de filas de espera;
 - f) Fornecer a infraestrutura passiva, ativa para o funcionamento da Loja de Cidadão;
 - g) Contratar e assegurar os encargos com o circuito de comunicação de voz e dados para garantir o funcionamento da Loja, o qual pode, caso o Município assim o entenda, ser integrado no Contrato de Comunicações da AMA, através da celebração de protocolo autónomo;
 - h) Assegurar a gestão da Loja de acordo com as normas e os procedimentos definidos pela **AMA**, sem prejuízo de outros que sejam definidos por acordo entre a **AMA** e o **Município**;
 - i) Assegurar a contratação dos serviços necessários ao funcionamento da Loja;
 - j) Suportar os encargos associados ao sistema de gestão de filas de espera;
 - k) Suportar os encargos relativos à área de uso privativo ocupada pelos seus serviços, incluindo o Espaço Cidadão, bem como pela área de uso privativo onde, temporariamente, não se encontre instalada qualquer **Entidade**;
 - l) Emitir os documentos contabilísticos para efeitos de reembolso pelas Entidades;
 - m) Assegurar os recursos humanos necessários à gestão e coordenação da Loja;
 - n) Assegurar, junto das entidades competentes, todas as certificações, comunicações,

autorizações e licenças legalmente necessárias para o funcionamento da Loja;

- o) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** venha a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que esta se encontra sujeita;
- p) Prestar contas anualmente às **Entidades** de todos os encargos com o funcionamento da Loja.

CLÁUSULA 16.ª

(Direitos e obrigações das Entidades)

1. As **Entidades** gozam das seguintes prerrogativas:
 - a) Exercer a sua atividade, de acordo com a lei e com os demais instrumentos normativos ou contratuais aplicáveis;
 - b) Gerir o atendimento aos cidadãos utilizadores dos serviços prestados, de forma autónoma, bem como a gestão do seu espaço próprio, com estrito respeito pelas regras e orientações de funcionamento existentes nas Lojas de Cidadão;
 - c) Dispor de boas condições materiais para o exercício da sua atividade;
 - d) Usar a sua imagem e identidade próprias, sem prejuízo do disposto no presente Protocolo no que diz respeito à imagem própria transversal da Loja de Cidadão.
2. É da responsabilidade das **Entidades**:
 - a) Respeitar os padrões de qualidade definidos para o atendimento nas Lojas de Cidadão, através das regras previstas no respetivo Manual de Procedimentos;
 - b) Comunicar à **AMA**, com conhecimento do **Município**, por via eletrónica, qualquer alteração dos serviços, para efeitos de atualização da informação a prestar ao cidadão através da Internet e canal de voz;
 - c) Transferir mensalmente para o Município as verbas necessárias ao reembolso de despesas por aquele suportadas;
 - d) Suportar os encargos decorrentes de alterações da área de uso privativo inicialmente contratualizada;
 - e) Manter os serviços de atendimento e de retaguarda em bom estado de apresentação e suportar o custo de quaisquer obras de reparação resultantes de má utilização ou incúria;
 - f) Assegurar a afetação de recursos humanos ao serviço de atendimento, de forma a garantir um atendimento correspondente aos padrões de qualidade da Loja;
 - g) Garantir a aquisição e conservação de todo o mobiliário de *back office* e equipamentos, incluindo o informático e de rede, necessários ao funcionamento do seu posto de atendimento.
 - h) Garantir a manutenção e assistência técnica, de todos os equipamentos informáticos por si

instalados nos termos do presente Protocolo;

- i) Garantir a instalação e manutenção da sua infraestrutura tecnológica;
- j) Prestar toda a colaboração e informação que a **AMA** ou **Município** venham a solicitar no âmbito do cumprimento das obrigações a que se encontram sujeitos;
- k) Assegurar os encargos relativos ao fornecimento e funcionamento dos seus serviços, designadamente, economato e comunicações de voz e dados.

CLÁUSULA 17.ª

(Transferência)

1. Pelo fornecimento dos serviços comuns necessários ao funcionamento da Loja, as **Entidades** transferem mensalmente para o **Município**, a título de reembolso das despesas por aquele suportadas, o valor apurado através da seguinte fórmula:

$$VDS = (VGDS \div APL) \times APE$$

Em que:

VDS corresponde ao valor mensal de despesas com serviços comuns por entidade;

VGDS corresponde ao valor mensal global de despesas com serviços comuns na Loja;

APL corresponde à área privativa total da Loja;

APE corresponde à área privativa de cada Entidade.

2. Pela disponibilização do sistema de gestão de filas de espera, as Entidades transferem mensalmente para o município o valor apurado através da seguinte fórmula:

$$VDFE = ((VFA \div PAL) \times PAE) / 6 \text{ meses}$$

Em que:

VDFE corresponde ao valor mensal da despesa com o Sistema de Filas de Espera a suportar pela Entidade;

VFA corresponde ao valor faturado semestralmente pela AMA ao Município;

PAL corresponde ao número total de postos de atendimento da Loja;

PAE corresponde ao número de postos de atendimento da Entidade.

3. Ao reembolso apurado no termos dos números anteriores acrescem, quando aplicável, os encargos decorrentes da amortização do investimento de instalação da Loja, na parte não cofinanciada, calculados com base proporcional à área de uso privativo da respetiva Entidade, e o valor relativo aos encargos decorrentes da utilização do espaço da Loja ocupado por cada entidade individualmente considerada, fixado no Anexo II, bem como os custos de mobiliário.
4. O valor do reembolso das despesas suportadas pelo **Município** é calculado anualmente, até ao termo do primeiro trimestre do ano respetivo, com efeitos reportados a 1 de janeiro do ano

- respetivo, tendo por base os encargos efetivamente suportados pelo **Município** com a Loja, no ano que antecede.
5. Nos termos do n.º 8 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, o presente protocolo é realizado ao abrigo dos artigos 124.º e seguintes da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, pelo que o reembolso das despesas identificadas na presente cláusula suportadas pela entidade gestora, não se encontra sujeito a IVA, nos termos do n.º 2 do artigo 2.º do Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado.
 6. Para efeitos do disposto no n.º 3, o valor relativo aos encargos decorrentes da utilização do espaço da Loja ocupado por cada entidade individualmente considerada, fixado no Anexo II, nunca pode ser superior ao proporcional dos encargos suportados pelo Município.
 7. Os valores, no primeiro ano de funcionamento da Loja, são apurados com base em estimativas contantes do Anexo II.
 8. Para efeitos de faturação a emitir pelo Município, as Entidades informam o número de compromisso a constar da respetiva fatura;
 9. A transferência mensal para o Município, referida nos números anteriores, é efetuada pelas Entidades no prazo de 45 dias, contados da data da emissão do respetivo documento contabilístico.
 10. O **Município** obriga-se a pagar à **AMA** os encargos referentes à utilização do sistema de gestão de filas de espera, nos termos do disposto na Cláusula 8.ª.
 11. O reembolso previsto nos números anteriores só é devido após a abertura da Loja e efetiva instalação das Entidades na Loja.

CLÁUSULA 18.ª

(Responsabilidade)

As Partes são responsáveis, nos termos gerais do Direito, pelos danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das regras previstas no presente Protocolo.

CAPÍTULO IV

CLÁUSULAS FINAIS

CLÁUSULA 19.ª

(Natureza do Protocolo)

O **Município** não pode ceder a sua posição contratual, celebrar quaisquer contratos ou subcontratos pelos quais confira a terceiros qualquer posição ou direito assente nos direitos que qualquer das

demais **Partes** lhe conferiram nos termos do presente Protocolo, nem praticar quaisquer atos que conduzam aos mesmos resultados ou omitir aqueles que sejam necessários para impedir a sua verificação.

CLÁUSULA 20.ª

(Confidencialidade)

1. Cada uma das **Partes** reconhece a natureza confidencial das informações relativas ao presente Protocolo, obrigando-se a manter sigilo de todas as questões respeitantes ao negócio, aos equipamentos, aos materiais e ao conhecimento específico do outro contraente, de que, por virtude do Protocolo, tome conhecimento e que não seja nem se destine a conhecimento público.
2. Salvo autorização expressa em contrário das demais **Partes**, cada uma das **Partes** obriga-se a:
 - a) Só utilizar a referida informação nos termos previstos e para os fins decorrentes do presente Protocolo;
 - b) Não ceder, não partilhar e não permitir a duplicação, uso ou divulgação da referida informação, no todo ou em parte, a terceiros.
3. Em caso de violação da obrigação prevista na presente cláusula, cada uma das **Partes** reserva-se o direito de ser indemnizada por danos que daí resultarem.

CLÁUSULA 21.ª

(Dúvidas, Divergências e Alterações)

1. As dúvidas ou dificuldades que surjam na execução do presente Protocolo são esclarecidas por mútuo acordo das **Partes**.
2. Sem prejuízo das alterações que venham a ser acordadas entre as **Partes**, estas podem, por acordo, rever as cláusulas do presente Protocolo, mediante proposta de qualquer um dos intervenientes.
3. O presente Protocolo pode ser alterado por acordo escrito das **Partes**.

CLÁUSULA 22.ª

(Denúncia e Resolução)

1. Qualquer das **Partes** pode denunciar o presente Protocolo, por comunicação enviada às outras **Partes**, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 180 dias relativamente ao seu termo.
2. Qualquer das **Partes** pode, sem prejuízo da responsabilidade a que haja lugar, nos termos gerais

- de direito, resolver o presente Protocolo em caso de incumprimento grave ou reiterado, das obrigações assumidas por qualquer outra **Parte**, nos termos dos números seguintes.
3. A **Parte** que pretenda exercer o direito de resolução previsto no número anterior, deverá comunicar tal pretensão à **Parte** faltosa, por carta registada com aviso de receção, e com invocação dos respetivos fundamentos, conferindo-lhe um prazo razoável, nunca inferior a 30 (trinta) dias para pôr termo à situação de incumprimento ou de cumprimento defeituoso.
 4. Caso a **Parte** faltosa não venha a pôr termo à situação de incumprimento no prazo que para o efeito lhe tenha sido concedido nos termos do número anterior, a outra **Parte** poderá resolver o contrato, por carta registada com aviso de receção, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela **Parte** faltosa, desta comunicação.
 5. O **Município** tem o direito de resolver o Protocolo em relação a determinada **Entidade** se, por decisão de qualquer autoridade administrativa ou judicial, um terceiro adquirir qualquer direito sobre o respetivo posto de atendimento, nomeadamente se for ordenada penhora.

CLÁUSULA 23.ª

(Arbitragem)

1. Os eventuais litígios que possam surgir entre as **Partes** em matéria de interpretação, validade e execução do presente Protocolo são resolvidos por arbitragem, com recurso ao Centro de Arbitragem Administrativa (CAAD).
2. O tribunal arbitral é composto por árbitro único, designado nos termos do Regulamento do CAAD.
3. As **Partes** declaram aceitar na íntegra o Regulamento do CAAD em vigor.
4. A submissão de qualquer litígio a arbitragem não exonera a **Parte** do pontual e atempado cumprimento das disposições do presente Protocolo.

CLÁUSULA 24.ª

(Vigência)

1. O presente Protocolo produz efeitos na data da sua assinatura.
2. O presente Protocolo mantém-se em vigor pelo prazo de 15 anos, contados a partir da abertura da Loja.
3. Os reembolsos previstos na Cláusula 17.ª do presente Protocolo, devidos por cada Entidade após a abertura da Loja e a sua efetiva instalação, só podem ser executados após a obtenção das autorizações legalmente necessárias, nomeadamente as previstas na Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e no Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho.

Feito em Lisboa, aos 29 dias do mês de janeiro de 2019, em formato eletrónico.

Assinado por : **PEDRO MANUEL FRANCISCO DA SILVA DIAS**
Num. de Identificação Civil: B112611281
Data: 2019.01.31 18:16:25 Hora padrão de GMT



Pela Agência para a
Modernização Administrativa, I.P.

A Diretora Geral

Assinado de forma digital por HELENA MARIA JOSÉ ALVES BORGES
Dados: 2019.07.16 18:38:06 +01'00'

Pela Autoridade Tributária e Aduaneira

LUIS MIGUEL FERRO PEREIRA
Assinado de forma digital por LUIS MIGUEL FERRO PEREIRA
Dados: 2019.10.11 14:50:24 +01'00'

Pelo Município de Vila Velha de Ródão

Filomena Gaspar Rosa (Assinatura)
Assinado digitalmente por Filomena Gaspar Rosa (Assinatura)
DN: G=Filomena, SN=Gaspar Rosa, T=Presidente do Conselho Diretivo, C=PT, O=MJ, OU=IRN, OU=IRN - Presidencia, CN=Filomena Gaspar Rosa (Assinatura)
Razão: Eu estou aprovando este documento
Localização:
Data: 2019-02-28 02:04:48
Foxit Reader Versão: 9.3.0

Pelo Instituto dos Registos e do Notariado,
I.P.

Rui Manuel Baptista Fiolhais

Assinado de forma digital por Rui Manuel Baptista Fiolhais
DN: c=PT, o=Instituto da Segurança Social IP, cn=Rui Manuel Baptista Fiolhais
Dados: 2019.09.24 14:42:28 +01'00'

Pelo Instituto da Segurança Social, I.P.

ANEXO I

Identificação do local da Loja de Cidadão de Vila Velha de Rodão

Edifício sito Rua de Santana.

Fração autónoma designada pela letra "A" a que corresponde Rés-do-chão, no prédio urbano destinado a comércio e serviços e constituído no regime de propriedade horizontal, sito na Rua de Santana, s/n, na Freguesia de Vila Velha de Ródão, concelho de Vila Velha de Ródão, descrito na Conservatória do Registo Predial de Vila Velha de Ródão, inscrito com o artigo matricial n.º 3383.

ANEXO II

Entidades a integrar a Loja de Cidadão de Vila Velha de Ródão

| | |
|---|--------------------|
| Área total de uso privativo da Loja de Cidadão de Vila Velha de Ródão | 242 m ² |
|---|--------------------|

| Serviço responsável | Área de uso privativo das Entidades | Número indicativo de recursos humanos afetos | N.º de postos de front office | Designação do(s) balcão(ões) de atendimento | Valor dos encargos referidos no n.º 1 da Cláusula 17.ª | Valor dos encargos referidos no n.º 2 da Cláusula 17.ª | Valor dos encargos referidos no n.º 3 da Cláusula 17.ª | Valor total mensal dos encargos (*) |
|---------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|---|--|--|--|-------------------------------------|
| Câmara Municipal | 8 m ² | 1 | 1 | Espaço Cidadão | 56,00€ | 3,02€ | 20,00€ | 79,02€ |
| AT | 105 m ² | 7 | 3 | Finanças | 735,00€ | 9,06€ | 262,50€ | 1.006,56€ |
| IRN | 103 m ² | 6 | 3 | IRN | 721,00€ | 9,06€ | 257,50€ | 987,56€ |
| ISS | 24 m ² | 2 | 1 | ISS | 168,00€ | 3,02€ | 60,00€ | 231,02€ |
| TOTAL | 240 m² | 16 | 8 | - | 1.680,00€ | 24,15€ | 600,00€ | 2.304,15€ |

(*) Inclui utilização de espaço, disponibilização do sistema de filas de espera e os seguintes serviços comuns:

1. Energia e água;
2. Limpeza e respetivos produtos de higiene e limpeza;
3. Sistema de alarmes e ligação à respetiva central, bem como a sua manutenção;
4. Medidas de autoproteção contra incêndios e manutenção do respetivo equipamento, incluindo extintores;
5. Certificação energética;
6. Manutenção geral dos equipamentos e instalações;
7. Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de AVAC, instalações elétricas e edifício.