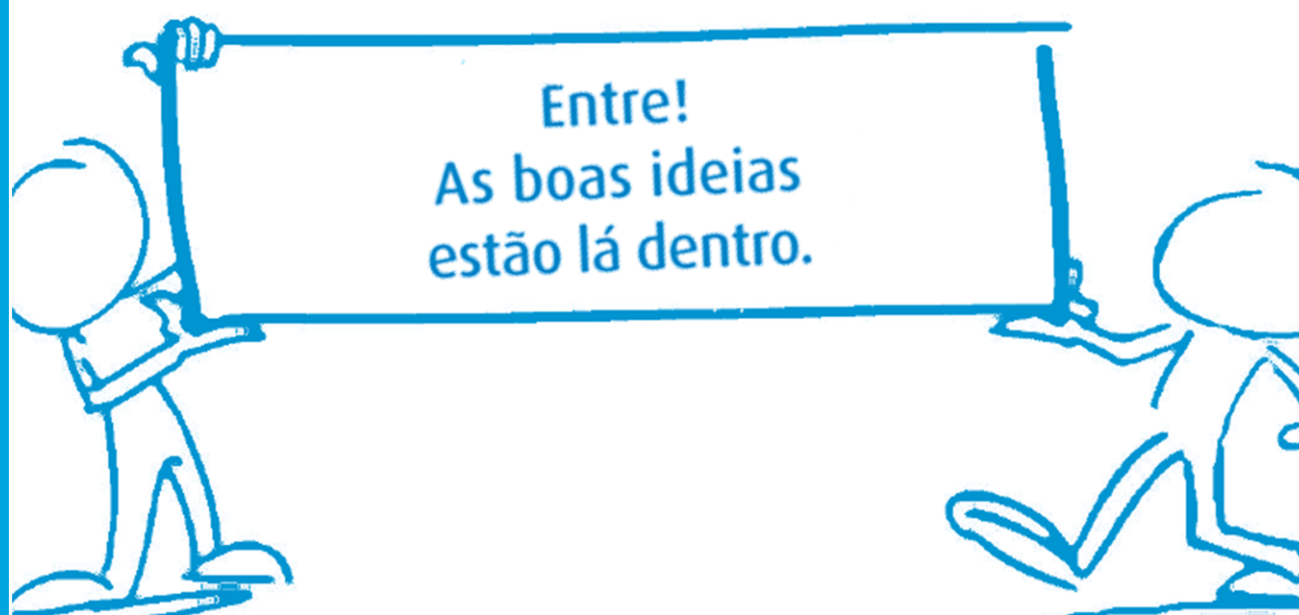




**simplex**  
autárquico

Quanto mais perto, melhor.





# Índice

SÍNTESE EXECUTIVA  
OS OBJECTIVOS  
OS PRINCÍPIOS  
A AVALIAÇÃO  
CIDADÃOS & EMPRESAS  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

# Síntese Executiva

Nesta terceira edição do Programa **Simplex Autárquico** o número de Autarquias duplicou face ao ano de 2009/10. Hoje são já **121 autarquias** que participam neste programa de simplificação administrativa.

Abrantes, Albufeira, Alenquer, Amadora, Amarante, Arcos de Valdevez, Aveiro, Baião, Barcelos, Borba, Braga, Bragança, Caminha, Campo Maior, Castelo Branco, Coimbra, Elvas, Esposende, Estremoz, Évora, Faro, Grândola, Lagoa, Leiria, Loulé, Loures, Lousada, Mangualde, Marco de Canaveses, Marinha Grande, Matosinhos, Monchique, Mondim de Basto, Montemor-o-Velho, Odemira, Olhão, Ovar, Palmela, Penafiel, Peniche, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Portimão, Proença-a-Nova, Rio Maior, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São Brás de Alportel, São João da Madeira, Seia, Serpa, Setúbal, Sousel, Tondela, Torres Vedras, Trofa, Vale de Cambra, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Franca de Xira, Vila Nova da Barquinha, Vila Real de Santo António, Vila Verde e Viseu juntam-se aos 60 municípios da edição anterior.

Ao todo foram inscritas neste programa 689 medidas municipais, 18 intermunicipais e 20 intersectoriais. Isto significa que no final do programa de 2010/11, que agora é lançado, teremos **727 novas medidas de simplificação** destinadas a Cidadãos e Empresas e de eficiência da Administração Pública.

Município	IS	IM	M	Total
Abrantes	9	0	15	24
Águeda	10	0	3	13
Albufeira	4	2	5	11
Alcanena	15	0	21	36
Alenquer	7	0	0	7
Alijó	2	8	6	16
Amadora	10	0	0	10
Amarante	5	0	8	13
Arcos de Valdevez	3	1	4	8
Armamar	3	7	6	16
Aveiro	3	0	2	5
Baião	9	0	6	15

Município	IS	IM	M	Total
Barcelos	10	0	8	18
Beja	14	0	2	16
Borba	2	0	7	9
Braga	8	0	9	17
Bragança	1	0	3	4
Caldas da Rainha	7	0	7	14
Caminha	3	3	11	17
Campo Maior	2	0	1	3
Cantanhede	13	0	4	17
Cartaxo	2	0	4	6
Cascais	5	0	5	10
Castelo Branco	14	0	7	21
Chaves	6	0	2	8
Cinfães	1	1	5	7
Coimbra	11	0	11	22
Condeixa-a-Nova	5	0	6	11
Elvas	0	0	3	3
Esposende	3	0	7	10
Estremoz	4	0	9	13
Évora	1	0	4	5
Fafe	15	0	7	22
Faro	12	2	0	14
Freixo de Espada à Cinta	2	7	6	15
Grândola	5	0	4	9
Guarda	3	0	6	9
Guimarães	2	0	4	6
Lagoa	4	0	8	12
Lagos	13	0	8	21
Lamego	3	3	5	11
Leiria	16	0	6	22
Lisboa	14	0	5	19
Loulé	0	2	0	2
Loures	9	0	16	25
Lousada	12	0	14	26
Mangualde	7	0	1	8
Marco de Canaveses	16	0	17	33
Marinha Grande	3	0	6	9
Matosinhos	15	0	8	23
Mealhada	6	0	2	8
Melgaço	6	2	1	9
Mértola	11	0	2	13
Mesão Frio	2	6	11	19
Mogadouro	3	6	5	14

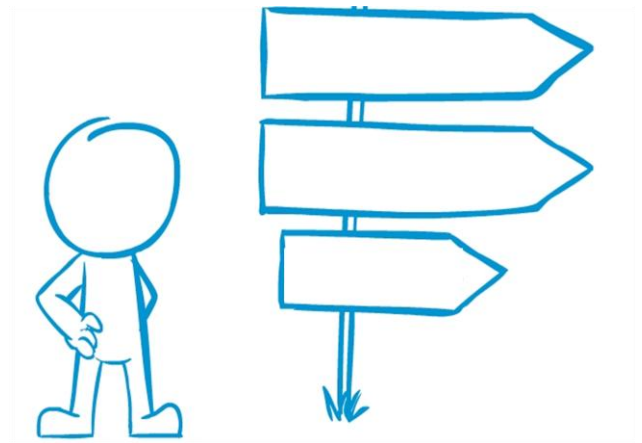
Município	IS	IM	M	Total
Moimenta da Beira	3	3	6	12
Monção	6	3	3	12
Monchique	0	1	0	1
Mondim de Basto	9	0	13	22
Montemor-o-Velho	2	0	7	9
Montijo	9	0	2	11
Murça	3	6	4	13
Nazaré	5	0	1	6
Odemira	3	0	3	6
Odivelas	6	0	9	15
Oeiras	15	0	3	18
Olhão	3	2	0	5
Oliveira de Azemeis	10	0	4	14
Ovar	5	0	5	10
Palmela	3	0	0	3
Paredes de Coura	5	2	1	8
Penafiel	9	0	7	16
Penedono	2	7	5	14
Peniche	0	0	4	4
Peso da Régua	2	6	8	16
Pombal	15	0	4	19
Ponte da Barca	5	3	6	14
Ponte de Lima	9	3	5	17
Portalegre	5	0	3	8
Portimão	4	0	26	30
Porto	3	0	13	16
Proença-a-Nova	9	0	3	12
Redondo	3	0	1	4
Resende	2	2	11	15
Rio Maior	15	0	0	15
Sabrosa	0	7	5	12
Santa Maria da Feira	1	0	6	7
Santa Marta de Penaguião	2	8	8	18
Santarém	8	0	5	13
Santo Tirso	6	0	4	10
São Brás de Alportel	2	1	0	3
São João da Madeira	14	0	4	18
São João da Pesqueira	2	1	14	17
Seia	2	0	4	6
Seixal	5	0	3	8
Sernancelhe	3	1	9	13
Serpa	5	0	9	14
Setúbal	2	0	0	2

Município	IS	IM	M	Total
Sousel	5	0	0	5
Tabuaço	2	2	8	12
Tarouca	2	2	9	13
Tavira	7	1	0	8
Tomar	4	0	10	14
Tondela	3	0	3	6
Torre de Moncorvo	0	5	6	11
Torres Vedras	6	0	4	10
Trofa	2	0	5	7
Vale de Cambra	6	0	4	10
Valença	3	3	5	11
Viana do Castelo	7	1	4	12
Vieira do Minho	4	0	17	21
Vila Franca de Xira	12	0	6	18
Vila Nova da Barquinha	8	0	11	19
Vila Nova de Cerveira	6	3	1	10
Vila Nova de Foz Côa	3	9	8	20
Vila Nova de Poiares	3	0	5	8
Vila Real	2	6	7	15
Vila Real de Santo António	11	0	4	15
Vila Verde	5	0	6	11
Viseu	4	0	0	4
Vizela	4	0	5	9

De modo a destacar os impactos a obter com este novo programa **Simplex Autárquico**, e à semelhança do que acontece com o programa **Simplex Nacional**, este ano as medidas encontram-se organizadas por evento de vida e por público-alvo.

As medidas encontram-se agrupadas em torno de grandes temas associados a cada evento de vida, de modo a permitir uma visão clara e abrangente dos propósitos globais do programa.

Este é um esforço conjunto tornado num compromisso de melhoria do atendimento aos municípios e de organização interna de processos e serviços.



# Os Objectivos

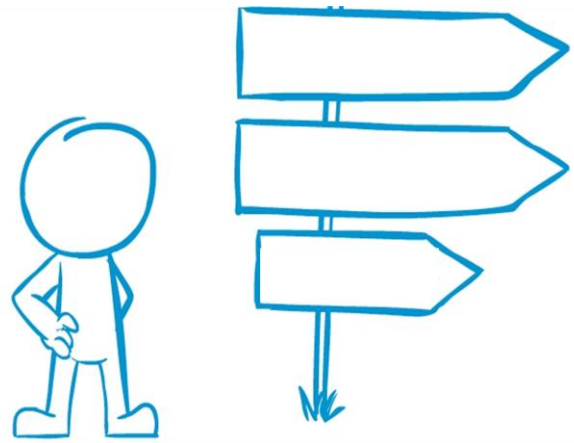
## 3 OBJECTIVOS COMUNS

Os três grandes objectivos do Programa **Simplex** - facilitar a vida aos cidadãos, diminuir os custos de contexto e modernizar a administração - sempre estiveram presentes no **Simplex Autárquico**.

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

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

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



# Os Princípios

## REGRAS COMUNS A TODOS

### 1. Autonomia

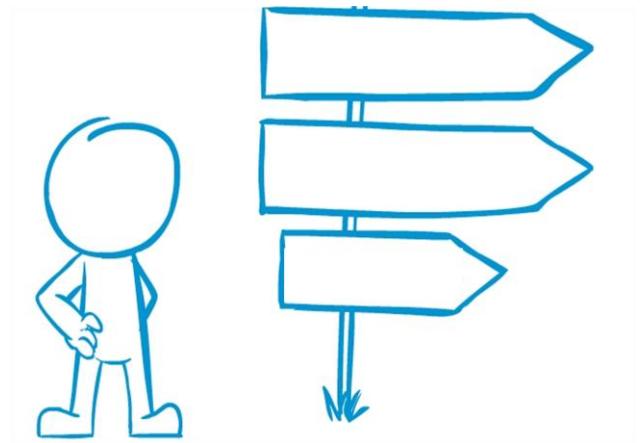
A autonomia política e administrativa de que gozam as autarquias locais é o princípio inspirador e orientador do desenvolvimento de uma plataforma colaborativa em matéria de simplificação entre Municípios e entre estes e a Administração central.

8

O modelo pressupõe a assunção pelos Municípios de um compromisso assente na liberdade de participação e de acção:

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





- A possibilidade de, por acordo entre a Administração Local e Central, serem adotadas medidas após a assinatura do respectivo protocolo;
- A escolha dos parceiros.

## 2. Transparência

---

O **Simplex** Autárquico resulta de um compromisso de adesão voluntária dos Municípios nele participantes.

---

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

9

Todas as medidas podem ser consultadas no sítio [www.simplex.pt](http://www.simplex.pt).

## 3. Prestação de contas

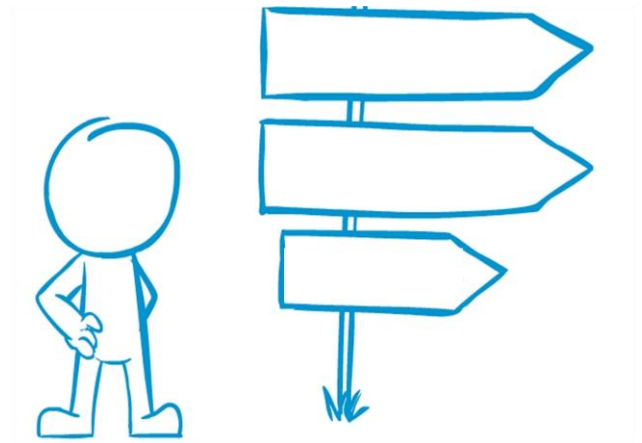
---

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

---

Cada um dos Municípios e organismos da Administração Central responde pela quota-parte de responsabilidade que voluntariamente assumiu ao nível da participação em medidas partilhadas e assume a responsabilidade total pelas medidas municipais que inscreveu no programa.

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



## 4. Consulta pública

---

O **Simplex Autárquico** é um veículo importante de comunicação e de divulgação das acções de simplificação dos Municípios participantes. De pouco servirá simplificar processos e procedimentos se os cidadãos não tomarem conhecimento deles ou a eles não aderirem.

---

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

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

10

## 5. Coordenação

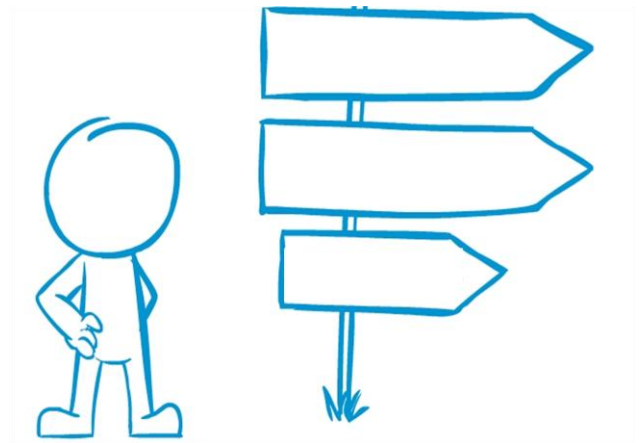
---

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

---

Na sua dimensão organizativa, a coordenação deve assentar em diferentes modos e níveis:

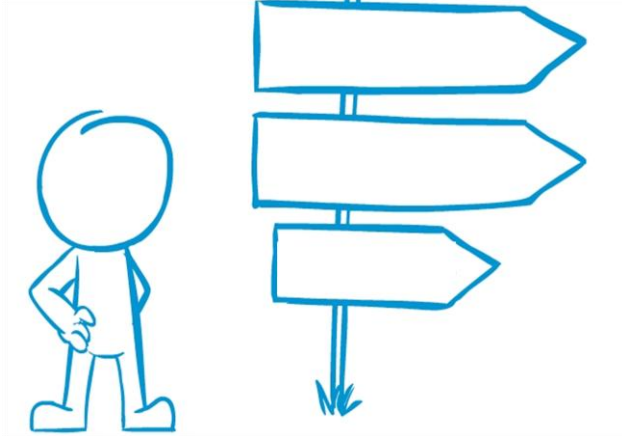
- Uma **coordenação municipal** das medidas de simplificação propostas pelos respectivos serviços, pelos órgãos competentes das freguesias e pelos seus munícipes, envolvendo poderes de selecção, sistematização, agregação e reformulação das propostas, bem como responsabilidade de reporte à AMA sobre a execução das medidas
- Uma **coordenação intermunicipal** a cargo de um município ou associação de municípios a escolher entre os proponentes, a quem caberá o acompanhamento



da execução do projecto nos diversos municípios participantes, envolvendo as seguintes acções:

- Coordenação da implementação das medidas;
- Reporte à AMA, nos pontos de situação, do estado de implementação das medidas por município;
- Uma **coordenação intersectorial** das medidas que envolvam um estreito relacionamento entre a Administração Central e Local.

Para que a coordenação seja efectiva e imediata, os municípios participantes indicam que é internamente a pessoa de contacto, responsável pela articulação operacional do programa mediante os modelos de coordenação acima descritos.



## A Avaliação

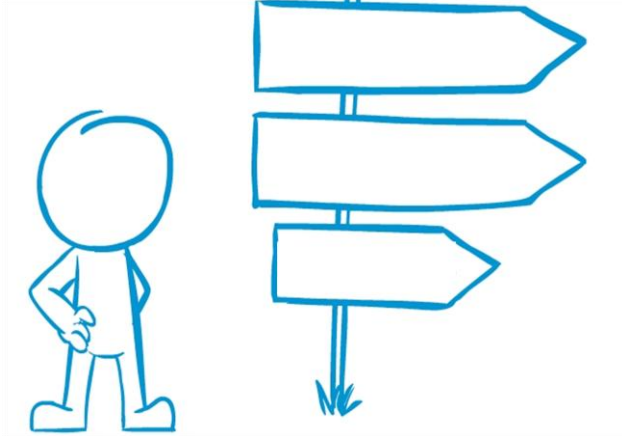
### PROGRAMA DE ACÇÃO PARA REDUÇÃO DE ENCARGOS ADMINISTRATIVOS NA UNIÃO EUROPEIA

Março de 2007, o Conselho Europeu aprovou o “**Programa de Acção para Redução dos Encargos Administrativos na União Europeia**”, no qual foi estabelecido o compromisso de, até 2012, serem reduzidos em 25% os **encargos administrativos para as empresas**, decorrentes de legislação e regulamentação europeias. Numa lógica de reforço do princípio de acção concertada, o Conselho Europeu escolheu o **Standard Cost Model (SCM)** como a metodologia comum a utilizar pelos países-membros.

Portugal comprometeu-se com o objectivo de até ao ano 2012 diminuir em 25% os encargos administrativos impostos pela regulamentação nacional e comunitária nos eventos relevantes do ciclo de vida das empresas.

### A AVALIAÇÃO DA REDUÇÃO DE ENCARGOS ADMINISTRATIVOS EM PORTUGAL

Em 2007, Portugal fez um primeiro projecto-piloto de avaliação de encargos e adaptou o Manual Internacional do SCM, criando uma versão nacional: o **Manual PT SCM**.



Em 2008 e 2009, a Agência para a Modernização Administrativa, IP (AMA) promoveu a avaliação de mais de 20 medidas do programa **Simplex** Nacional com potencial impacto na redução de encargos administrativos para as empresas.

A partir deste ano, pretende-se que as medidas do **Simplex** Autárquico também passem a ser avaliadas por esta metodologia e assim, os seus impactos concorram de igual forma para que Portugal atinja a meta comunitária.

#### 2010/ 2011: UM MODELO INTEGRADO DE AVALIAÇÃO

Durante os anos de 2009 e 2010, foi desenvolvida pela AMA uma metodologia de avaliação mais completa e integrada, que junta à avaliação da redução dos encargos administrativos a avaliação da redução de encargos financeiros, da qualidade percebida, do grau de implementação, da procura, da acessibilidade e/ou disponibilidade, entre outros aspectos.

A articulação de diferentes modelos e métodos de avaliação irá permitir que determinada medida de simplificação possa ser analisada tendo em conta diferentes factores e perspectivas, quer de prestação do serviço, quer de utilização por parte dos seus destinatários. Esta metodologia multidimensional permitirá produzir relatórios consolidados com indicadores agregados que apoiarão as decisões estratégicas em matéria de simplificação, alinhando-as ainda mais com as necessidades dos cidadãos e das empresas.



Medidas para **C**idadãos

Medidas para **E**mpresas



## Cidadãos & Empresas

### ● A MINHA CASA E A MINHA EMPRESA

#### MORADA ÚNICA E SEMPRE ACTUALIZADA

Garantir a actualização da morada nos sistemas da autarquia, tendo por base a informação prestada aquando a da alteração de morada do Cartão de Cidadão via Portal do Cidadão.

[IS11](#); [TMR01](#)

### ● A QUALIDADE DO ATENDIMENTO

#### SIMULADOR DE TAXAS ON-LINE

Disponibilizar nos sítios dos municípios um simulador que permita aos cidadãos e empresas efectuar o cálculo de taxas municipais a pagar pelos serviços a realizar.

[ABT03](#); [ALJ05](#); [BCL07](#); [BRB05](#); [CLD02](#); [CSC03](#); [CBR09](#); [CDN02](#); [ELV02](#); [ETZ03](#); [FAF03](#)  
[GDL01](#); [LGA06](#); [LRA04](#); [LOU14](#); [MTS01](#); [MDB05](#); [ODV02](#); [OAZ01](#); [PRG03](#)  
[PTB03](#); [VFR02](#); [SMP05](#); [STR02](#); [SJP09](#); [SXL02](#); [TBC06](#); [TRC07](#); [TVD03](#); [VCT04](#)  
[VRM12](#); [VLF05](#); [VRL02](#); [VRS02](#)

#### SERVIÇOS NA HORA

Prestar de serviços “na hora” é, actualmente, a melhor solução para quem não tem tempo a perder.

[IM11](#); [ABT04](#); [AGD03](#); [ACN17](#); [BCL06](#)  
[BRG01](#); [BRG03](#); [CLD07](#); [CSC05](#); [CBR10](#); [CDN06](#)  
[EPS02](#); [LGS06](#); [LRA03](#); [MTS06](#); [MSF06](#); [MGD05](#)  
[ODV05](#); [ODV07](#); [OAZ03](#); [OAZ04](#); [PND05](#)  
[PRG04](#); [PTM23](#); [SMP07](#); [SJP11](#); [TRC08](#);  
[VLC03](#); [VLC04](#); [VRM16](#); [VNB01](#); [VLF06](#)

15

#### INFORMAÇÃO, DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS ON-LINE

Disponibilizar on-line informação, diversa documentação e formulários aos cidadãos e empresas para lhes permitir o acesso aos serviços que procuram de forma mais fácil e cómoda, evitando deslocações

[IS18](#); [IS20](#); [IM03](#); [IM04](#); [IM09](#); [IM10](#); [ABT01](#); [ABT14](#); [ABT10](#); [AGD02](#); [ACN04](#); [ACN05](#); [ACN06](#);  
[ACN07](#); [ACN08](#); [ACN09](#); [ALJ01](#); [AVV04](#); [AMM01](#); [AMM02](#); [AMM05](#); [BJA02](#); [BRB03](#); [BRB04](#); [BRG05](#); [BGC03](#); [CMN02](#); [CMN03](#); [CMN04](#)  
[CMN06](#); [CMN07](#); [CTB07](#); [CNF01](#); [CNF03](#); [CDN04](#); [ELV03](#); [ETZ01](#); [ETZ05](#); [ETZ07](#); [ETZ08](#); [ETZ09](#); [EV04](#); [FAF07](#); [FR03](#); [ACN03](#);  
[GDL05](#); [GD01](#); [GU01](#); [LGA01](#); [LGA03](#); [LGA04](#); [LGA08](#); [LGS02](#); [LGS03](#); [LA04](#); [LRA06](#); [LX04](#); [LX05](#); [LR02](#); [LR14](#); [LOU02](#); [LOU03](#);



[LOU04;LOU05;LOU13;MC01;MC02;MC03;MSF01;MSF02;MSF03;MSF05;MSF07;MSF08;MG01;MGD01;MGD03;MDB02;MDB03;MDB04;MDB06;MDB07;MDB08;MDB10;MV01;MV02;MV03;MV04;MT02;MU01;MU02;MU03;MU04;ODV03;ODV06;OE03;PF01;PF04;PF07](#)  
[PND01;PND03;PH01;PH04;PRG03;PTB01;PTB05;PL02;PL03;PTM02;PTM03;PTM04;PTM05;PTM06PTM08;PTM09;PT08;PV02;RE01;RE02;RE03;RE06;SA03;VFR01;SMP01;SMP06;SMP08;SD03](#)  
[SJP01;SJP03;SJP04;SJP09;SE01;SE03;SE04;SP07;SP09;TBC01;TB07;TR01;TR03;TM04;TM05;TD01;TD02;TVD01;TVD02;TR02TR04;VCT06;VRM02;VRM03;VRM04;VRM05;VNB03;VNB04;VNB05;VLF01;VP02;VP04;VRS04](#)

#### ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS EM QUALQUER CANAL DE ATENDIMENTO

Iniciar um serviço na presença de um funcionário e acompanhar todo o processo on-line ou por telefone é hoje em dia uma realidade e um sinónimo de conforto e qualidade do serviço.

Cada vez mais autarquias apostam no atendimento qualidade durante todo o ciclo de vida do serviço.

#### REENGENHARIA DE PROCESSOS

Rever os processos subjacentes aos serviços prestados, de modo a melhorá-los e simplificá-los para melhor satisfazer as necessidades dos cidadãos e empresas.

16

[ABT08;AGD01;ACN11;ACN18;AT07;BCL01;BRG04;BRG07;BRG09;CMN10CT01;CH01;CBR06;FAF01;FR02;GU02;LGS01;LA02;LX01;MG03;MG05;OV04](#)  
[PRG01;PTM15;SMP03;SJP06;SE06;SP03;TM02;TO03;VRM11VNB02;VLF03;VRL06;VRS03](#)

[IM01;IM16;ABT11;ACN13;CBR04GU03;MA05;MR01;MT01;OM01;PT01](#)  
[PV03;VNB06;VV04;VZ01](#)

#### SERVIÇOS ON-LINE

Disponibilizar vários serviços on-line, evitando deslocações, garantindo a uniformidade no atendimento e disponibilidade 24h por dia, todos os dias da semana.

[IS01;IS06;IS07;ABT12;ACN10;ALJ03;AVV03;AVV03;AVV06;BCL03;BCL04;BRB07;BRG02;BGC01;BGC02;CMN05CMN11;CP01;CT02;CSC04;CTB02;CTB06;CNF02;CNF04;CDN01;CDN03;ETZ06;GD02;GU04;LGA02;LA03;LR06;LR07;LOU11](#)  
[MC04;MC07;ML01;MR02;MGD02;MGD04;MO03;MV07;ODV01;OV05;PND02;PH03;PRG02;PL03;PTM22;RE04;VFR06](#)  
[SMP04;STR03;SD01;SD02;SJP02;SJP07;SE02;SE07;SP06;SP08;TBC02;TBC04;TR02;TR05;TM08;TD03;TO06](#)  
[VL02;VL03;VCT01;VCT02;VCT03;VRM07;VNB08;VNB09;VNB10;VNB11;VP03;VRL07;VRS01;VZ03;VZ05](#)







#### BALCÕES MULTISERVIÇOS

Implementar balcões multisserviços para garantir aos seus utilizadores um atendimento único e facilitado a diferentes serviços do Município. Uma só senha dá acesso a um leque diversificado de serviços.

[AF01;AVV01;AVV02;BA03;BRB01;CTB01;ETZ04;EV03;GD03;LGS07;LOU08](#)  
[MA04;MDB13;MV06;OM02;OV02;PC01;PL01;PV01;STR04](#)  
[SI02;VRM01;VX06;VP01](#)

#### SERVIÇOS MÓVEIS

Disponibilizar, a par com a Loja do Cidadão Móvel, outros serviços de forma descentralizada.

[IS19;AF02;CX01;MC12](#)  
[MTS07;PTM25](#)

#### PORTAIS TEMÁTICOS E PLATAFORMAS INTEGRADAS

Criar portais ou desenvolver outras plataformas dedicadas a temas/serviços concretos do interesse de grupos sociais identificados

[IS04;IS05;IS08;IS10;IS16;IM05;IM06;AF03;AF04;CLD01;CMN09](#)  
[CTB04;LRA02;LR12;LR13;LR15;MC10;ML02;ME01;MDB11;MDB12](#)  
[MSF09;PT10;VRM15;VX05;VV06](#)

#### ATENDIMENTO MULTICANAL

Iniciar o seu serviço online e poder continuar a instruir o seu processo ou obter informações pelo telefone ou no balcão presencial do município vai ser uma realidade em 20 novos municípios.

[IM07;IM18;ACN01;AT06;AV02;BCL02](#)  
[CLD03;CX03;CBR11;LRA01;LR01;LR03;LR08](#)  
[MC08;NZ01;ODV04;OE01;PF02;PTM07](#)  
[SP02;VL04;VV02](#)

#### SERVIÇOS TELEFÓNICOS

Prestar atendimento telefónico, o meio preferencial de muitos cidadãos, garantindo um acompanhamento de proximidade a todos os munícipes que a ele recorrem.

#### INFO-INCLUSÃO E ACESSO À INTERNET

Combater a infoexclusão deve ser uma missão igualmente dos municípios, garantindo o acesso à Internet e apoiando a utilização das novas tecnologias.

#### ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Garantir aos empresários um atendimento sem filas de espera e com um gestor especializado.

[BA04;ETZ02;MC15;ODV08;SP04](#)

[MD01;MC11;PL01;PL02;VP05](#)

[MA03](#)

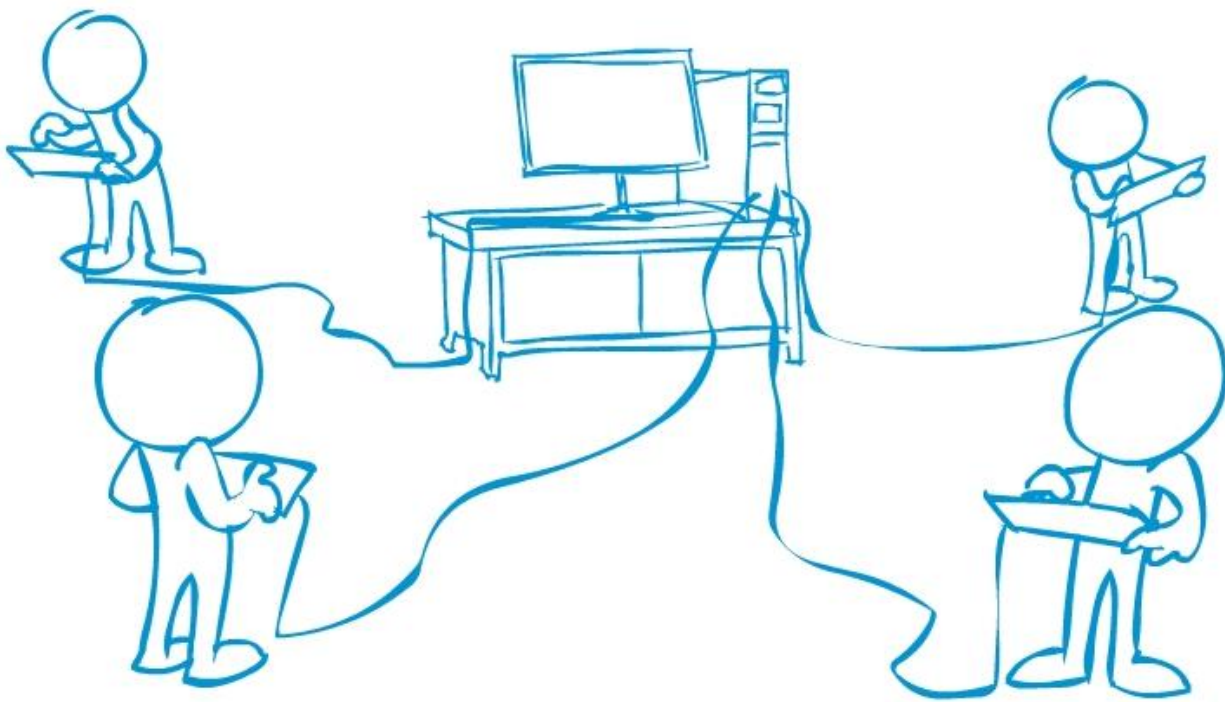


## ● O EXERCÍCIO DA CIDADANIA

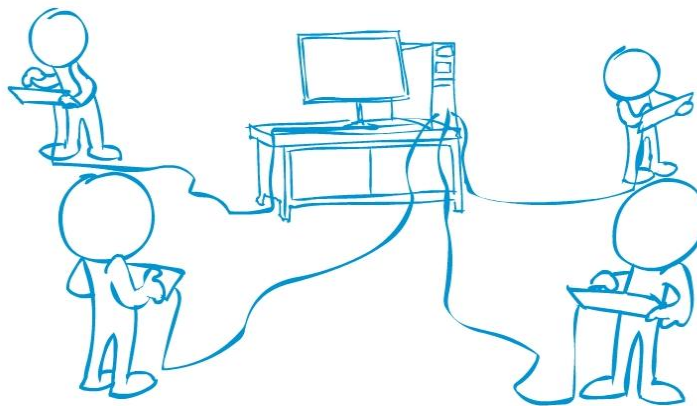
### A MINHA RUA

Promover de forma simples e gratuita a utilização de ferramentas de participação activa na gestão das ruas e bairros, tanto por parte dos cidadãos como também por parte das próprias autarquias, promovendo o melhoramento dos espaços públicos e alertando para as ocorrências que sejam detectadas.

[IS09;FAF05;LOU07;MTS08;MSF06;PRG07;PT03;SJP13;TO01;VLF08;VRL04](#)



**M**edidas para a **A**dministração



# Eficiência da Administração

## ● AMBIENTE E ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO

### CERTIFICAÇÃO ENERGÉTICA E GESTÃO DA QUALIDADE

Assegurar a certificação energética e a gestão da qualidade como meios para garantir a melhor gestão e organização dos serviços e para assegurar uma maior eficiência dos recursos disponíveis.



[IM12](#); [ACN19](#); [ACN20](#); [AT05](#); [BCL08](#); [ODV09](#); [PTM16](#); [PT04](#)

20

## ● COMUNICAÇÃO COM O MUNÍCIPE E ENTRE SERVIÇOS

### AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E PARTICIPAÇÃO PÚBLICA

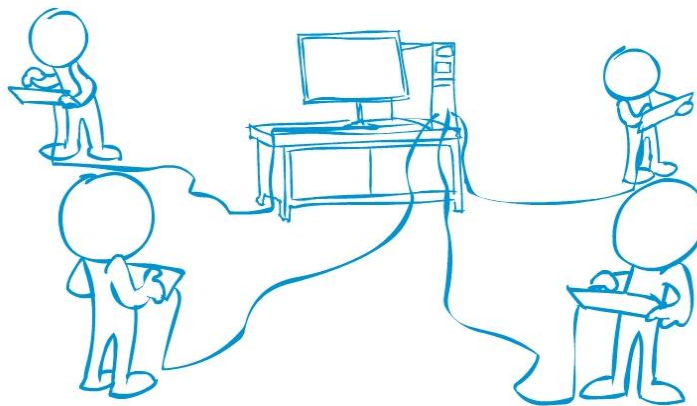
Avaliar a satisfação e assegurar os mecanismos de participação pública dos cidadãos para permitir aos serviços públicos aferir em que medida estão a satisfazer as necessidades dos seus utilizadores e, caso necessário, ajustar os processos e procedimentos.

### CIDADÃO INFORMADO POR MANUAIS E GUIAS MUNICIPAIS

Disponibilizar manuais e guias municipais para garantir uma maior transparência dos serviços e mais informação aos cidadãos, que podem assim fazer uso dos seus direitos e deveres.

[ABT02](#); [AT04](#); [CMN01](#); [CT03](#); [CSC01](#); [CBR02](#); [EPS04](#); [EV02](#); [GDL02](#); [LGS08](#); [LX03](#); [LR09](#); [LOU01](#); [MC05](#); [MDB09](#); [MV05](#); [OV01](#); [PTB04](#); [PTM01](#); [PT02](#); [PT07](#); [SXL03](#); [SP01](#); [TVD04](#); [VRM17](#); [VNB07](#); [VV05](#)

[IM13](#); [IM15](#); [IM17](#); [AF05](#); [CDN05](#); [LR11](#); [MSF10](#); [MDB01](#); [PL04](#); [PL05](#); [PTM19](#); [PTM24](#); [PT13](#); [RE11](#); [TR01](#); [VRM14](#)



#### ELIMINAÇÃO DE CERTIDÕES

Combate à cultura de silos dentro da autarquia. Os diversos serviços da autarquia passarão a partilhar informação de que dispõem, eliminando-se, assim, a necessidade de pedir ao cidadão duas vezes a mesma informação.

#### PORTAL DO MUNÍCIPE

Criação de portais do munícipe, agregadores de informação e de serviços, que funcionarão como pontos privilegiados de contacto entre este e a sua autarquia.

[ACN12](#); [EPS03](#); [FAF04](#)

[ELV01](#); [LGA05](#); [RE10](#)

## GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

#### GESTÃO INTERNA DE PROCESSOS E RECURSOS HUMANOS E PATRIMONIAIS

Melhorar a gestão interna dos recursos, muitas vezes com recurso à desmaterialização de procedimentos e/ou à gestão e racionalização de processos, como meio para alcançar a modernização das autarquias e a captação de trabalhadores melhor qualificados.

21

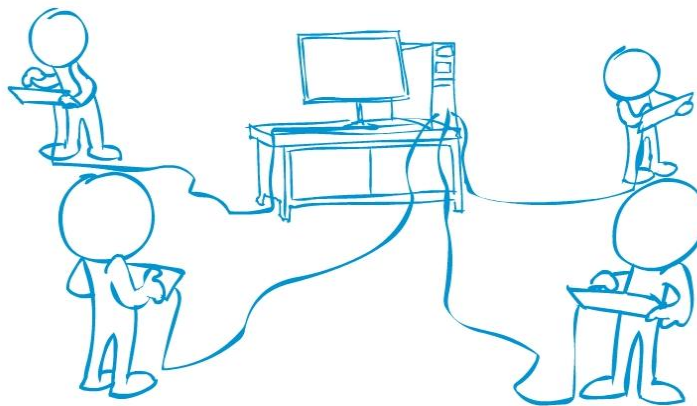
[IS12](#); [ALJ04](#); [BA05](#); [BA06](#); [CX04](#); [CSC02](#); [CH02](#); [CBR01](#); [CBR05](#); [EPS05](#); [GDL04](#); [LGS04](#); [LR05](#); [LR16](#); [MC06](#); [MC13](#); [MC14](#); [MA01](#); [MTS04](#); [OM03](#); [OE02](#); [OV03](#); [PF03](#); [PF06](#); [PH02](#); [PO01](#); [PO02](#); [PO04](#); [PTM20](#); [PT05](#); [PT11](#); [PT12](#); [VFR04](#); [VFR05](#); [ST01](#); [ST04](#); [ST05](#); [STR01](#); [SD04](#); [SI01](#); [SI03](#); [SP05](#); [TM03](#); [TM06](#); [TM07](#); [TO04](#); [TO05](#); [VL01](#); [VRM13](#); [VRM10](#); [VX01](#); [VV01](#); [VZ04](#)

#### INTRANET E PORTAIS DO COLABORADOR

Divulgar através da Intranet e de outras plataformas colaborativas os conhecimentos e experiências profissionais de cada um de modo a permitir a respectiva partilha e trabalho em equipa de forma simples e imediata. Desmaterializar procedimentos internos e criar um ponto único de contacto, via internet, entre o município e os seus trabalhadores para os mais diversos fins (controlo e gestão da assiduidade, economato, partilha de informação, etc.).



[AT01](#); [AVV04](#); [CX02](#); [CTB03](#); [LX02](#); [MTS02](#); [MG04](#); [MGD06](#); [PND03](#); [PTM14](#); [RE05](#); [SA02](#); [SJP08](#); [SI04](#); [SE08](#); [TBC05](#); [TR06](#); [VLF04](#)



## ● GESTÃO DOCUMENTAL

### ARQUIVO DIGITAL

Implementar equipamentos de suporte à digitalização que permitam o acesso à distância ao acervo documental de cada município.

[IM02;ABT09;AV01;BA01;BA02;BCL05;CLD04;EPS01;EPS07](#)  
[GD04;LGS05;LR10;MA02;PTM11;PTM17;PTM26;PT09;STR02;](#)  
[ST03;TR03;VLC05;VRM08;VV03](#)

### GESTÃO DOCUMENTAL

Racionalização de processos internos e criação de workflows novos com vista a definir novas regras de circulação de informação e, em muitos casos, a eliminar a circulação da documentação em formato papel e o acesso e partilha de informação pelos diversos serviços da autarquia.

[IM08;ACN14;BRG08;CLD06;CBR03;LGA07](#)  
[MTS05;PTM13](#)

## ● GESTÃO ORÇAMENTAL

### REDUÇÃO DE IMPRESSÕES E TELEFONEMAS

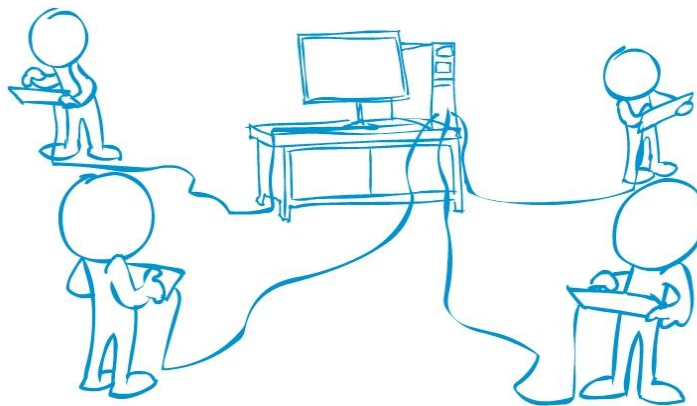
Promover e implementar medidas de redução de custos, nomeadamente através da redução do número de impressões em papel e dos custos de telecomunicações.

[ALJ06;FAF06;LA05;PF06;PRG08;RE08;PTM18](#)  
[SA05;SJP14;TBC08;TO02;VX02;VRL05](#)

### FACTURAÇÃO E PAGAMENTO DESMATERIALIZADO - FACTURA ELECTRÓNICA

Adoptar processos de facturação electrónicos na relação com os fornecedores (factura electrónica), com os municípios (pagamento por multibanco) e com os trabalhadores do município (recibo de vencimento electrónico), reduzindo custos de impressão e emissão por correio, assegurando a diminuição de custos financeiros em escala e garantindo maior transparência na gestão dos dinheiros públicos.

[IM14;ABT06;ABT07;ABT13;ACN15;ACN16;AT02;AT03;BJA01;BRB06;BRG06](#)  
[CMN08;CI05;CBR07;CBR08;EPS06;EV01;FAF02;FR04;GDL03;LRA05;LR04;LOU06;](#)  
[LOU10;MC09;MO01;MO02;PRG05;PTB06;PTM10;PTM12;RD01;](#)  
[RE07;SA04;VFR03;SJP12;SXL01;SE09;TR09;TM09;TM10;VLC01;VLC02](#)  
[VRM06;VC01;VLF07;VRL03;VZ02](#)



## ● INOVAÇÃO E PARTILHA DE CONHECIMENTO

### IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA COM CARTÃO DE CIDADÃO

Permitir a utilização do Cartão de Cidadão como documento de identificação, autenticação e assinatura electrónicas, através dos seus certificados digitais qualificados, possibilitando assim uma maior desmaterialização de processos e documentos, uma vez que a sua tramitação pode ser feita totalmente em formato electrónico e com total validade legal.

[IS02;IS03;ABT05;ABT15;ALJ02;BRB02;CLD05;CT04;CTB05;FAF05;FR01;LA01;LOU12;MC17;SMP02;MA06](#)  
[MTS03;MSF04;MG02;OAZ02;PO03;SA01;SJP05;SE05;TBC03;TR05;VRM09;VX03;VX04;VLF02;VRL01](#)

### TELEFONIA IP

### SINGLE SIGN ON

Implementar a Telefonia IP, Disponibilizar uma única autenticação aos utilizadores que diariamente através de uma ligação à rede têm de utilizar diversas aplicações, eliminando a necessidade de se efectuar uma autenticação individual para cada serviço a que desejam comunicar. Implementar a telefonia IP, para assegurar as comunicações de voz a custo zero, aceder independentemente do local de destino.

[AT08;LOU09;MC16;PTM21;RE09](#)

[PT06](#)