

**AVISO DE CONCURSO PARA APRESENTAÇÃO DE  
CANDIDATURAS**

**AVISO Nº NORTE-50-2015-10**

**SISTEMA DE APOIO À MODERNIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**PROGRAMA APROXIMAR: ESTRATÉGIA PARA A REORGANIZAÇÃO DOS  
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
(PROJETOS PILOTO)**

## Índice

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

## **Preâmbulo**

A Reorganização dos Serviços Públicos de Atendimento da Administração Pública no território, concretizada através do Programa Aproximar, 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, ou seja, utilizar o mínimo de recursos que assegurem padrões de qualidade na prestação do serviço público.

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.

Através da Resolução do conselho de Ministros nº55 A/2014, de 31 de Julho, foi aprovada a Estratégia para a reorganização da rede dos serviços públicos de atendimento num modelo inovador que procura compatibilizar a racionalização das estruturas com a proximidade do atendimento e que assenta em três vetores:

- a) progressiva integração em espaços físicos comuns: condomínio de serviços denominados Lojas do Cidadão - dos vários serviços setoriais e em especial do respetivo atendimento, recorrendo à contratualização da gestão do condomínio com os municípios e entidades do terceiro setor ou com uma das entidades da administração central presentes no espaço comum e podendo eventualmente reforçar as valências de atendimento em cada município;
- b) racionalização por agregação administrativa e física dos back-offices de cada serviço; e
- c) alcançar uma capilaridade adicional do atendimento, através da rede complementar de atendimento digital assistido (Espaços do Cidadão) que chegará a mais pontos do território além das Lojas do Cidadão.

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 (FEEL), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 159/2014, de 27 de outubro, bem como no artigo 94.º do RECI, 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 dos projetos piloto previstos na Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, de 31 de julho.

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. Natureza dos beneficiários**

No âmbito do presente Aviso, de acordo com o artigo 85.º do RECI e respetivo Anexo A, e conforme previsto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, de 31 de julho, são entidades beneficiárias:

- Entidades da Administração Local;
- Outros níveis da Administração ou outras entidades públicas e privadas, no âmbito das suas atividades sem fins lucrativos, ao abrigo de protocolos celebrados com a Administração central, incluindo a desconcentrada, ou local.

### **4. Área geográfica de aplicação**

O presente Aviso tem aplicação em territórios de baixa densidade, no caso presente, nas NUTS III do Alto Tâmega (NUTS II Norte).

### **5. Condições específicas de acesso deste Aviso**

Para além dos critérios específicos de elegibilidade do beneficiário e dos projetos, previstos no Decreto-Lei n.º 159/2014 e no RECI, os projetos a apoiar no presente Convite têm ainda de demonstrar contribuir para os objetivos e prioridades enunciados no ponto 1.

As candidaturas deverão ainda ser instruídas:

- a) Parecer da AMA – Agência de Modernização Administrativa, IP que comprove que o respetivo projeto se encontra de acordo com o manual de referência daquele Instituto Público para a natureza desta infraestrutura;
- b) Memória descritiva do projeto objeto de candidatura;
- c) Protocolo para a instalação e gestão da loja do cidadão;
- d) Documento justificativo dos custos a afetar ao projeto, nos termos das disposições constantes do ponto 6. do presente aviso de concurso;
- e) Projeto de execução aprovado.
- f) Demonstração do contributo do projeto para os critérios de análise de mérito da operação.

## **6. 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 Convite, resultantes dos custos reais incorridos com a realização da operação, de acordo com o que se encontra previsto nas alíneas do artigo 89º do RECI a seguir indicadas:

- Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria, quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para a operação;
- Aquisição de equipamento básico, designadamente mobiliário, sinalética, 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);
- Despesas com a promoção e divulgação da operação;
- Despesas para obras de adaptação de espaços e ou edifícios no âmbito dos modelos integrados de atendimento descentralizado na Administração Pública.

## **7. 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.

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

Ao abrigo do presente Aviso deverá ser apresentada uma candidatura por loja do cidadão/Município.

## **9. 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%.

## **10. 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, identificados nos protocolos celebrados para a instalação e gestão da loja do cidadão.

## **11. 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.

Ao abrigo deste Aviso o prazo para a apresentação de candidatura decorre entre o dia 25 de setembro de 2015 e o dia 20 de Novembro de 2015 (18 horas).

## **12. 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.

A data limite para comunicação da decisão é 15 de Fevereiro de 2016.

### **13. 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.

## 14. Dotação indicativa do fundo a conceder

A dotação indicativa do Fundo FEDER afeta ao presente concurso é de 2.000.000 € (dois milhões de euros), correspondendo à seguinte dotação indicativa do Programa Operacional (PO):

Programa Operacional	Dotação Orçamental
Regional do Norte	2.000.000 €

## 15. Identificação dos indicadores de realização e resultado a alcançar

As operações a financiar no sistema de apoios à modernização e capacitação da Administração Pública devem contribuir para os seguintes indicadores de resultado dos PO, de acordo com o nº 1 do artigo 92.º do RECI:

- a) Prioridade de investimento 2.3 – percentagem de indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que preencheram e enviaram pela Internet impressos ou formulários oficiais nos últimos 12 meses face ao total de indivíduos;
- b) Prioridade de investimento 2.3 – percentagem de câmaras municipais que disponibilizam o preenchimento e submissão de formulários na internet no total de câmaras.

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.

O indicador de realização respeitante ao presente aviso de concurso consiste em aferir do número de Serviços da Administração Pública apoiados.

## 16. Programas Operacionais Financiadores

Os projetos são financiados pelo Programa Operacional Regional do Norte – Norte 2020.

## **17. 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.

Porto, 28 de Setembro de 2015

O Presidente da Comissão Diretiva do Programa Operacional Regional do Norte – Norte 2020

Emídio Gomes, Prof.

**Anexo: Referencial de Análise do Mérito do Projeto/Operação.**

# **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) <u>Diagnóstico</u> : Identificação clara das necessidades diagnosticadas	1	3	5
b) <u>Objetivos</u> : Estão claramente identificados e são consistentes com o diagnóstico	1	3	5
c) <u>Atividades</u> : Estão claramente identificadas, estruturadas e articuladas (cronograma) e são adequadas à prossecução dos objetivos	1	3	5
d) <u>Tipologia de Custos</u> : 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) <u>Resultados</u> : 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;

- o 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
Evidência clara da orientação dos resultados da operação para os cidadãos e as empresas: <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
A operação permite simplificar as interações entre a Administração Pública e os cidadãos e as empresas? <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