

**PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS E FINANÇAS****Gabinetes do Secretário de Estado da Digitalização e da Modernização Administrativa e da Secretária de Estado do Orçamento****Portaria n.º 696/2022**

Sumário: Autoriza a AMA, I. P., a proceder à repartição de encargos com o contrato de aquisição de serviços para atendimento técnico por telefone, *e-mail*, *chat*, videochamada e redes sociais, em regime de bolsa de horas.

A Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.) é um Instituto Público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa, financeira e património próprio, que tem por missão identificar, desenvolver e avaliar programas, projetos e ações de modernização e de simplificação administrativa e regulatória e promover, coordenar, gerir e avaliar o sistema de distribuição de serviços públicos, no quadro das políticas definidas pelo Governo.

Na prossecução da missão identificada, são atribuições da AMA I. P., entre outras, a de gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistema de balcões multiserviços, integrados e especializados, articulando com os sistemas de atendimento em voz e rede, conforme dispõe a alínea *b*), do n.º 2, do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro.

No âmbito da sua estratégia de prestação de serviços multicanal ao cidadão, mediadores, agentes económicos e entidades da administração pública, a AMA I. P., para além de disponibilizar uma rede de atendimento presencial, composta por Lojas de Cidadão, Espaços Cidadão, Espaços Empresa, disponibiliza também um Centro de Contacto com diferentes números de atendimento telefónico e endereços de correio eletrónico e redes sociais, através dos quais se pode obter informações sobre um conjunto de matérias de natureza diferente.

Por outro lado, atendendo ao contexto pandémico que vivenciámos, motivado pela COVID-19, passou a existir uma nova forma de interação por parte do cidadão para com os serviços públicos. A diminuição da capacidade de oferta de serviços em regime presencial, acelerou a necessidade de aumentar a oferta de serviços digitais e a minimização de custos de operação, o que levou à necessidade de existir uma linha de atendimento para disponibilização de informação e apoio à utilização dos serviços públicos digitais, bem como o atendimento por videochamada para apoio na realização de serviços digitais disponíveis no ePortugal.gov.

Esta linha, para além do atendimento por videochamada, disponibiliza, também, um número de telefone que funciona como porta de entrada e encaminhamento dos contactos dos cidadãos e empresas, através de um IVR (*Interactive voice response*) para serviços da Administração Pública.

Por outro lado, importa assegurar o Centro de Atendimento Consular, criado em abril de 2018, no âmbito do programa Simplex+, que garante atualmente o atendimento aos portugueses e lusodescendentes da rede consular de Espanha, Reino Unido, Irlanda, Itália, Bélgica, Luxemburgo, Países Baixos e França e que tem como objetivo agilizar o agendamento e pedidos de informações sobre atos consulares, através de atendimento telefónico e da receção de correio eletrónico. Está, ainda, previsto o seu alargamento à rede consular da Suíça, Alemanha, Áustria, Grécia, Turquia e Angola a partir de 2023.

É necessário proporcionar, também, o funcionamento do Centro de Informação e Atendimento das áreas dos Espaços Cidadão e Empresa que assegura, no caso dos Espaços Cidadão, o suporte funcional e técnico aos mediadores de atendimento digital assistido que integram os cerca de 804 Espaços de Cidadão sediados em todo o país, e que auxiliam o cidadão no acesso e interação com os portais e sítios na Internet da Administração Pública. Já a área dos Espaços Empresa garante o suporte funcional e técnico aos mediadores do atendimento digital assistido que integram os Espaços Empresa nos serviços disponibilizados na área do Empresas e Negócios do portal ePortugal, assim como às entidades da Administração Pública que utilizam a Plataforma Multicanal como *backoffice* para a submissão e tramitação de pedidos relacionados com atividades económicas.

No início do corrente ano, em conjunto com a Agência para o Desenvolvimento e Coesão, foi disponibilizada uma nova linha de atendimento que pretende ser um canal de referência no setor público ao serviço de cidadãos que pretendam interagir com o ecossistema dos Fundos Europeus, disponibilizando um serviço multicanal de atendimento integrado de apoio a todos os que tenham interação com os fundos europeus. Esta nova linha de atendimento visa prestar informação sobre fundos, apoio técnico ao portal e informação sobre avisos e projetos.

Paralelamente, o suporte funcional e informativo às entidades da Administração Pública no âmbito: *i)* do Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA) cujo objetivo de financiamento é criar condições para uma administração pública mais eficiente e eficaz; e *ii)* do Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio, — que regula o dever de informação e a emissão de parecer prévio relativos à aquisição de bens e à prestação de serviços no domínio das tecnologias de informação e comunicação — é fundamental e imperativo para a redução de tempo e custos gastos na submissão de candidaturas e processos contribuindo os objetivos comuns de toda a Administração Pública.

Pelo exposto, é essencial proceder à abertura do procedimento de formação de contrato para a aquisição de serviços para atendimento técnico por telefone, *e-mail*, *chat*, videochamada e redes sociais, em regime de bolsa de horas, num total de 73 067 horas, da linha iCidadão, Centro de Atendimento Consular, linha de suporte Espaços Cidadão, linha de suporte Empresa, Linha dos Fundos e das linhas de apoio SAMA e Parecer Prévio e outros serviços e ou áreas que se venham a mostrar necessários no decurso do contrato decorrente das competências e, ou parcerias da AMA, I. P.

Torna-se, por conseguinte, necessário proceder à repartição plurianual do encargo financeiro resultante do contrato que venha a ser celebrado, pelos anos económicos de 2022 e 2023, no montante global máximo 950 148,00 €, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, para a abertura de procedimento de formação de contrato para a aquisição dos serviços já referidos, que ocorrerão previsivelmente de dezembro de 2022 a abril de 2023.

Nestes termos, e em conformidade com o disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de junho, conjugado com o disposto na alínea *a)* do n.º 1 do artigo 6.º da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e nos n.ºs 1 e 3 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho, ambos na sua redação atual, manda o Governo, pelo Secretário de Estado da Digitalização e da Modernização Administrativa e pela Secretária de Estado do Orçamento, no uso de competências delegadas, o seguinte:

1 — Fica a AMA, I. P., autorizada a proceder à repartição de encargos com o contrato de aquisição de serviços para atendimento técnico por telefone, *e-mail*, *chat*, videochamada e redes sociais, em regime de bolsa de horas, num total de 73.067 horas, da Linha iCidadão, Centro de Atendimento Consular, Linha de Suporte Espaços Cidadão, Linha de Suporte Empresa, Linha dos Fundos e das Linhas de Apoio SAMA e Parecer Prévio e outros serviços e ou áreas que se venham a mostrar necessários no decurso do contrato decorrente das competências e, ou parcerias da AMA, I. P., até ao montante global estimado de 950 148,00 €, ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.

2 — Os encargos orçamentais decorrentes da execução do contrato, referido no número anterior, são repartidos por ano económico, da seguinte forma:

2022 — 50 000,00 EUR, a que acresce o valor do IVA;
2023 — 900 148,00 EUR, a que acresce o valor do IVA.

3 — O montante fixado para o ano económico de 2023 poderá ser acrescido do saldo apurado na execução orçamental do ano anterior.

4 — Os encargos financeiros emergentes da presente portaria serão satisfeitos por conta de verba a inscrever no orçamento da AMA, I. P., referente ao ano de 2023.

5 — A presente portaria entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

22 de agosto de 2022. — O Secretário de Estado da Digitalização e da Modernização Administrativa, *Mário Filipe Campolargo*. — 12 de setembro de 2022. — A Secretária de Estado do Orçamento, *Sofia Alves de Aguiar Batalha*.