



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL  
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

## **CADERNO DE ENCARGOS**

**SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO À CONTRATAÇÃO, GESTÃO DO PROJETO E GESTÃO DA  
MUDANÇA DO PORTAL DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA REGIONAL**



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL  
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

**ÍNDICE**

<b>Cláusula 1.ª Objeto .....</b>	<b>3</b>
<b>Cláusula 2.ª Local da prestação de serviços .....</b>	<b>3</b>
<b>Cláusula 3.ª Preço contratual .....</b>	<b>3</b>
<b>Cláusula 4.ª Duração do contrato .....</b>	<b>3</b>
<b>Cláusula 5.ª Condições de pagamento .....</b>	<b>4</b>
<b>Cláusula 6.ª Direitos de propriedade intelectual e industrial .....</b>	<b>4</b>
<b>Cláusula 7.ª Sigilo .....</b>	<b>5</b>
<b>Cláusula 8.ª Tratamento e proteção de dados pessoais .....</b>	<b>5</b>
<b>Cláusula 9.ª Cessão da posição contratual e subcontratação .....</b>	<b>7</b>
<b>Cláusula 10.ª Trabalhadores afetos à prestação de serviços .....</b>	<b>8</b>
<b>Cláusula 11.ª Modificações ao contrato .....</b>	<b>8</b>
<b>Cláusula 12.ª Sanções .....</b>	<b>8</b>
<b>Cláusula 13.ª Foro competente .....</b>	<b>9</b>
<b>Cláusula 14.ª Legislação e orientações aplicáveis .....</b>	<b>9</b>
<b>Cláusula 15.ª Descrição técnica do contrato .....</b>	<b>10</b>
<b>Cláusula 16.ª Planeamento e resultados .....</b>	<b>10</b>
<b>Cláusula 17.ª Mecanismos formais de acompanhamento .....</b>	<b>11</b>
<b>ANEXO - ENQUADRAMENTO .....</b>	<b>12</b>



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL  
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

**CLÁUSULAS JURÍDICAS**

**Cláusula 1.<sup>a</sup>**

**Objeto**

O contrato a celebrar tem como objeto a aquisição de serviços de apoio técnico à contratação, gestão do projeto e gestão da mudança do Portal de Serviços da Administração Pública Regional (adiante apenas Portal de Serviços), nos termos mais bem definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

**Cláusula 2.<sup>a</sup>**

**Local da prestação de serviços**

Os serviços são prestados remotamente ou presencialmente, na Direção Regional das Comunicações e Transição Digital, bem como junto das demais entidades públicas a auscultar no âmbito do serviço a prestar.

**Cláusula 3.<sup>a</sup>**

**Preço contratual**

- 1 - O preço contratual resulta do preço da proposta adjudicada, o qual não pode ser superior a € 74.900,00 (setenta e quatro mil e novecentos euros) acrescido do IVA à taxa em vigor, no caso do cocontratante ser sujeito passivo desse imposto.
- 2 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cujas responsabilidades não estejam expressamente atribuídas contratualmente ao contraente público, nomeadamente o relativo a custos com pessoal, deslocações e estadias, as despesas de instalação e configuração necessárias, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes, licenças ou direitos de autor ou conexos aos direitos de autor.
- 3 - Não será efetuada revisão de preços.

**Cláusula 4.<sup>a</sup>**

**Duração do contrato**

O contrato inicia-se no dia seguinte à data da sua assinatura e subsequente publicitação no Portal dos Contratos Públicos e termina com a conclusão do projeto Portal de Serviços, ou a 31/12/2025, consoante o evento que ocorrer em 1.º lugar.



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL  
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

**Cláusula 5.<sup>a</sup>**

**Condições de pagamento**

- 1 - A faturação é efetuada nos seguintes termos:
  - a) 20% com a conclusão da fase 1;
  - b) 30% com a conclusão da fase 2;
  - c) 40% com a entrega do parecer técnico sobre o relatório final de entrega do projeto relativo à fase 3;
  - d) 10% com a conclusão da fase 4.
- 2 - Não há lugar a adiantamentos de preço.
- 3 - O pagamento será efetuado no prazo máximo de 60 dias a contar da data da receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem.
- 4 - Nos termos da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, o contraente público emite um número de compromisso válido e sequencial, que o cocontratante deverá indicar nas faturas.
- 5 - Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária, para o NIB a indicar pelo cocontratante.
- 6 - O cocontratante não pode efetuar a transmissão de créditos ao abrigo de contratos de factoring ou proceder à cessão de créditos, sem autorização prévia do contraente público.

**Cláusula 6.<sup>a</sup>**

**Direitos de propriedade intelectual e industrial**

- 1 - São da responsabilidade do cocontratante quaisquer encargos decorrentes da utilização, na prestação de serviços, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
- 2 - O cocontratante obriga-se a transferir a posse e a propriedade dos elementos a desenvolver ao abrigo do contrato para o contraente público incluindo os direitos autorais sobre todas as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, bem como de outros direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços objeto do presente caderno de encargos, produtos dele resultantes nomeadamente, estudos, relatórios, documentação e elementos afins, bem como dos produtos consequentes a todas as ulteriores adaptações que se venham a revelar necessárias.
- 3 - O cocontratante entregará ao contraente público, no termo do contrato, toda a documentação e desenvolvimento relativo aos trabalhos desenvolvidos, incluindo as respetivas fontes que serão propriedade do contraente público.



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL  
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

- 4 - O contraente público poderá transformar e reproduzir todos os documentos e todo o software desenvolvido, bem como proceder à sua distribuição, onerosa ou gratuita, de forma inteiramente livre.
- 5 - Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

**Cláusula 7.<sup>a</sup>**

**Sigilo**

- 1 - O cocontratante obriga-se a guardar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relacionada com a atividade do contraente público ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.
- 2 - A informação e documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
- 3 - O cocontratante obriga-se ainda a respeitar a confidencialidade sobre todos os dados ou informações de carácter funcional ou processual dos serviços da Administração Pública a que tenha acesso na execução do contrato.
- 4 - O cocontratante assume igualmente o compromisso de remover e destruir, no final do contrato, todo e qualquer registo, eletrónico ou em papel, relacionado com os dados e processos analisados e que o contraente público lhe indique para esse efeito.
- 5 - O cocontratante obriga-se, de um modo especial, cumprir e respeitar os procedimentos previstos na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto e no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016.
- 6 - O cocontratante garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

**Cláusula 8.<sup>a</sup>**

**Tratamento e proteção de dados pessoais**

- 1 - O Cocontratante compromete-se a assegurar cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL  
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante a execução do contrato, assim como após o termo da vigência do período de execução contratual, designadamente:

- a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pelo Contraente Público, única e exclusivamente para as finalidades previstas no contrato;
- b) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos;
- c) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que o Contraente Público esteja especialmente vinculado;
- d) Pôr em prática as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta do Contraente Público, nomeadamente contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;
- e) Prestar ao Contraente Público toda a colaboração de que este careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais, efetuado ao abrigo do contrato;
- f) Manter o Contraente Público informado em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos mesmos, ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
- g) Assegurar o cumprimento do RGPD e demais legislação relativa à proteção de dados, por todos os seus colaboradores, incluindo toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao Cocontratante, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o Cocontratante e o referido colaborador;
- h) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL  
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

- i) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou, por qualquer outra forma, colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pelo Contraente Público ao abrigo do contrato, exceto quando tal lhe tenha sido expressamente comunicado, por escrito, por este ou quando decorra do cumprimento de uma obrigação legal;
  - j) Adotar as medidas de segurança previstas no artigo 32.º do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento de dados pessoais e implementar um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;
  - k) Prestar a assistência necessária ao Contraente Público no sentido de permitir que este cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais;
  - l) Garantir a eficácia de mecanismo de notificação efetivo em caso de violação de dados pessoais para efeitos do cumprimento do previsto no artigo 33.º do RGPD.
- 2 - O Cocontratante será responsável por qualquer prejuízo em que o Contraente Público venha a incorrer em consequência do tratamento de dados pessoais, por parte do mesmo e/ou dos seus trabalhadores, colaboradores, prestadores de serviços ou fornecedores, em violação das normas legais aplicáveis.
- 3 - O tratamento de dados pessoais a realizar pelo Cocontratante é efetuado de acordo com as instruções do responsável pelo tratamento de dados, ou seja, o Contraente Público.
- 4 - O Cocontratante deve declarar, sob compromisso de honra, de que possui as condições necessárias e suficientes à execução das medidas técnicas e organizativas previstas no RGPD.

**Cláusula 9.ª**

**Cessão da posição contratual e subcontratação**

O cocontratante não pode ceder a sua posição no contrato ou subcontratar total ou parcialmente os serviços incluídos no mesmo sem prévia autorização do contraente público.



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL  
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

**Cláusula 10.<sup>a</sup>**

**Trabalhadores afetos à prestação de serviços**

É obrigatório o cumprimento do disposto no artigo 419.º-A do Código dos Contratos Públicos, aplicável por força do disposto no n.º 2 do artigo 451.º do mesmo código, relativamente à equipa a afetar à execução do contrato.

**Cláusula 11.<sup>a</sup>**

**Modificações ao contrato**

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos para a modificação do contrato previstos na lei, o contrato pode ser modificado quanto à **Cláusula 5.<sup>a</sup>**  
**Condições de pagamento e Cláusula 16.<sup>a</sup>**  
**Planeamento e resultados nas seguintes situações:**

- a) Verificação de atrasos relativamente aos serviços previstos para as fases 2, 3 e 4 cuja responsabilidade seja alheia ao cocontratante;
- b) Alterações ao Programa de Recuperação e Resiliência (PRR) com impacto na programação financeira da sua execução.

- 2 - A modificação ao contrato prevista na presente cláusula é formalizada mediante acordo entre as partes e faz parte integrante do contrato a celebrar.

**Cláusula 12.<sup>a</sup>**

**Sanções**

- 1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, designadamente quanto aos prazos, o contraente público pode exigir ao cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária, em montante a fixar em função da gravidade do incumprimento.
- 2 - Na determinação da gravidade do incumprimento, o contraente público tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
- 3 - A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
- 4 - O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20 % do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.





**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL  
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

- 5 - Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e o contraente público decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.

**Cláusula 13.<sup>a</sup>**  
**Foro competente**

Para a resolução de todos os litígios relativos, designadamente, à interpretação, execução, incumprimento, invalidade, resolução ou redução do contrato é competente o Tribunal Administrativo de Ponta Delgada.

**Cláusula 14.<sup>a</sup>**  
**Legislação e orientações aplicáveis**

- 1 - Em tudo o omissso neste Caderno de Encargos, observar-se-á o previsto no Regime Jurídico dos Contratos Públicos da Região Autónoma dos Açores, no Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável.
- 2 - O cocontratante garantirá o cumprimento das orientações e diretrizes emitidas pelos órgãos de coordenação regional e nacional do PRR, designadamente, assegurando as diretrizes em matéria de comunicação e publicidade.



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL  
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

**CLÁUSULAS TÉCNICAS**

**Cláusula 15.<sup>a</sup>**

**Descrição técnica do contrato**

- 1 - O contrato a celebrar tem como objeto a aquisição de serviços de apoio técnico à contratação, gestão do projeto e gestão da mudança do Portal de Serviços, abrangendo os seguintes serviços:
  - a) Elaboração de peças Procedimentais “Portal de Serviços da Administração Pública Regional”, serviço que compreende o detalhe técnico da solução, incluindo integrações e requisitos de interoperabilidade;
  - b) Apoio na execução do procedimento de contratação pública, desde o seu lançamento até à sua conclusão, que compreende o apoio técnico ao júri do concurso, na resposta a pedidos de esclarecimento, análise das propostas, eventuais pedidos de esclarecimento aos concorrentes, elaboração de relatórios de avaliação e outros que possam ser necessários;
  - c) Gestão do projeto após a sua contratualização, assegurando que o fornecimento, desenvolvimento, testes, implementação e produção, são concretizados de acordo com o caderno de encargos e no interesse da entidade adjudicante;
  - d) Apoio na Gestão da mudança através da elaboração de um plano de gestão que permita facilitar e agilizar a utilização do Portal de Serviços e todos os seus componentes, ações informativas e de sensibilização e capacitação dos utilizadores, para uma minimização da resistência das entidades envolvidas e dos utilizadores na adoção da solução.
- 2 - O serviço previsto na alínea a) do n.º 1 tem como pressuposto a definição de requisitos funcionais e técnicos, a integração com o ecossistema digital em desenvolvimento da Administração Pública Regional e a interoperabilidade com sistemas existentes.

**Cláusula 16.<sup>a</sup>**

**Planeamento e resultados**

O cocontratante deve cumprir o seguinte planeamento e respetivos resultados:

- a) Fase 1 – Compreende os serviços previstos nas alíneas a) do n.º 1 da cláusula anterior e deverá estar concluída até 20 dias depois do início do contrato, devendo apresentar como resultados:
  - Peças procedimentais do concurso.



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL  
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

- b) Fase 2 – Compreende o serviço previsto na alínea b) do n.º 1 do artigo anterior e deverá estar completa com a contratualização do concurso “Portal de Serviços da Administração Pública Regional”, devendo apresentar como resultados, designadamente:
- Relatório de avaliação das propostas.
- c) Fase 3 – Compreende o serviço previsto na alínea c) do n.º 1 do artigo anterior e deverá estar completa com a conclusão do projeto Portal de Serviços, ou a 31/12/2025, consoante o evento que ocorrer em 1.º lugar, devendo apresentar como resultados, designadamente:
- Parecer técnico sobre o relatório de planeamento;
  - Parecer técnico sobre o relatório de implementação;
  - Parecer técnico sobre o relatório de testes e segurança;
  - Parecer técnico sobre o relatório das ações de transferência de conhecimento;
  - Parecer técnico sobre o relatório final de entrega do projeto;
  - Relatórios trimestrais de progresso;
  - Relatório de fecho do projeto.
- d) Fase 4 – Compreende o serviço previsto na alínea d) do n.º 1 do artigo anterior e deverá estar completa com a conclusão do projeto Portal de Serviços, ou a 31/12/2025, consoante o evento que ocorrer em 1.º lugar, devendo apresentar como resultados, designadamente:
- Plano de Gestão da mudança para o Portal de Serviços.

**Cláusula 17.<sup>a</sup>**

**Mecanismos formais de acompanhamento**

- 1 - O cocontratante designará um Gestor de Projeto que será o único responsável pelos contactos formais com o contraente público para acompanhamento do projeto.
- 2 - São realizadas reuniões para transferência de informação, acompanhamento do projeto e decisões necessárias com periodicidade a definir no plano de gestão do projeto.
- 3 - As peças procedimentais do concurso a entregar como resultado pelos serviços compreendidos na alínea a) do n.º 1 da Cláusula 15.<sup>a</sup>  
**Descrição técnica do contrato** é sujeito a validação por parte do contraente público.
- 4 - Se o previsto na alínea anterior não estiver de acordo com o pretendido, o cocontratante deverá proceder à sua alteração, em conformidade com as exigências do caderno de encargos, no prazo que para o efeito for definido em função da complexidade da modificação a efetuar.



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL  
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

**ANEXO - ENQUADRAMENTO**

**PORTAL DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA REGIONAL**

O PRR prevê a implementação de um conjunto de reformas e investimentos que visam a retoma do crescimento económico sustentado da Região através diversos projetos com grande potencial e impacto positivo em todas as principais áreas económicas da nossa comunidade regional, e neste caso, focados na digitalização das empresas, serviços prestados ao cidadão e modernização da administração pública regional.

A linha de ação “APR + Proativa”, da Componente 19 do PRR regional, visa operar os projetos necessários para criar um ecossistema de sistemas de informação que permita disponibilizar serviços transacionais online, centrados nas necessidades dos cidadãos e empresas, alterando o paradigma da prestação de serviços para uma lógica proativa. Entre os projetos previstos na linha de ação APR + Proativa, conta-se o Portal de Serviços da Administração Pública Regional (APR).

O Portal de Serviços da APR visa melhorar o acesso e a eficiência dos serviços prestados pela Administração Pública Regional aos cidadãos, empresas e outras partes interessadas, garantindo:

- Acessibilidade: Garantir que os serviços e informações estejam disponíveis para todos, incluindo aqueles com necessidades especiais e promovendo a inclusão.
- Transparência: Fornecer informações claras e acessíveis sobre os serviços oferecidos pelas entidades públicas, os seus processos, as suas políticas e tomadas de decisão.
- Eficiência operacional: Automatizar e desmaterializar processos e procedimentos, reduzir a burocracia, acelerar a prestação de serviços e economizar recursos.
- Redução de custos: Otimizar recursos e gerar eficiência.
- Melhoria da experiência do utilizador: Tornar os serviços mais simples, facilitar o acesso e a forma de utilização, proporcionando uma experiência positiva aos utilizadores.
- Integração de serviços: Permitir que os cidadãos e empresas possam aceder a diversos serviços num único local, reduzindo a necessidade de visitar múltiplas instalações físicas ou plataformas.
- Autenticidade e segurança: Implementar medidas de segurança robustas para garantir a autenticidade das transações e a proteção e segurança da informação.
- Monitorização e avaliação: Recolher dados e feedback dos utilizadores que permitam a melhoria contínua e a eficiência dos serviços prestados.



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL  
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

- Conformidade legal e regulatória: Garantir a conformidade.
- Redução de barreiras geográficas: Permitir que os cidadãos e empresas tenham acesso igual aos serviços e informações independentemente da sua localização geográfica.
- Inovação: Promover a adoção de tecnologias emergentes para melhorar a entrega de serviços e a interação com os cidadãos e empresas.
- Sustentabilidade ambiental: Reduzir a pegada ambiental das diversas entidades públicas por meio da digitalização.

Pretende-se que sejam implementadas as seguintes funcionalidades gerais para facilitar a interação dos cidadãos e empresas, e demais entidades, com a APR:

- Autenticação segura;
- Acesso ao universo de serviços das diversas entidades da APR:
  - Disponibilização de informação por via de integração com o CES.APR e módulo de fluxos;
  - Acesso a documentação relevante, como legislação, regulamentos e formulários;
  - Disponibilização de FAQs e guias de utilização para auxiliar o utilizador a compreender os serviços disponíveis e a sua utilização.
- Disponibilização de formulários para diversos fins no âmbito dos serviços prestados, incluindo a instrução de pedidos, esclarecimentos, requerimentos ou outros contactos relevantes;
- Gestão e acompanhamento dos serviços solicitados(pedidos) e os seus estados, incluindo informações, reclamações ou outros contactos relevantes;
- Possibilidade de pagamentos de serviços, utilizando a plataforma PPAP disponibilizada pela AMA;
- Disponibilização de área pessoal do cidadão ou empresa;
- Comunicação entre os cidadão e empresas e a APR;
- Notificações sobre atualizações, estados de pedidos, comunicações ou outras;
- Agendamentos;
- Registo de interação com os cidadãos, disponibilizando uma interface de apoio ao atendimento, utilizada pelos operadores da Administração Pública Regional;
- Histórico de interações e pedidos com as diversas entidades da APR;
- Disponibilização de ferramentas de análise de dados para facilitar o atendimento e a utilização dos dados disponíveis;
- Disponibilização de canais de contato, como chatbot e linha de apoio telefónica.



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL  
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

Ao nível interno e para gestão da APR, pretende-se que seja disponibilizado um backoffice com as seguintes funcionalidades gerais:

- Autenticação segura, suportando múltiplos domínios de autenticação, nomeadamente Azor.ID, Microsoft Entra ID, Chave Móvel Digital;
- Acesso a área reservada, de acordo com o perfil de acesso;
- Integração com as aplicações de negócio das diversas entidades da APR, cujos serviços estão desmaterializados, por forma a poderem ser chamados a partir do portal de serviços, e receber informação sobre o estado da realização dos mesmos;
- Pesquisa por: cidadão ou entidade, número de pedido, entre outros, listando as diversas interações e pedidos e respetivos estados e histórico;
- Gestão de atividades, via e.Simples, de acordo com o nível de acesso da entidade, quando os serviços não se encontram totalmente desmaterializados em plataforma de negócio, permitindo:
  - Consulta e tratamento;
  - Alteração de estado de pedido: internos e externos, integrando com o PSR;
  - Reencaminhamento de pedidos;
- Consulta e emissão de recibos relativos a atendimento;
- Gestão de conteúdos publicados no Portal de Serviços:
  - Gestão de serviços disponibilizados via Modulo de Fluxos;
- Gestão de equipas de trabalho:
  - Gestão de regras de encaminhamento para as diversas equipas de trabalho;
  - Gestão de agendamentos.
- Relatórios e estatísticas.

Relativamente à arquitetura de software, o Portal de Serviços apresenta uma estrutura modular, composta por diversos componentes interligados, com funções e responsabilidades específicas.

Os componentes âmbito do concurso devem comunicar entre si através de interfaces bem definidas, utilizando protocolos de comunicação padronizados, e com o ecossistema de aplicações, internas e externas, do GRA, por interoperabilidade.

Os componentes são:

- E.simples: Pretende-se com este componente promover a transição digital na APR e dar início à desmaterialização de processos. Por um lado, facilitar o acesso aos serviços e à comunicação



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL  
DIREÇÃO REGIONAL DAS COMUNICAÇÕES E DA TRANSIÇÃO DIGITAL

com a APR, por parte dos cidadão e entidades, e por outro promover um canal central de entrada de processos junto da APR, tornando possível o retorno de estado, por exemplo, de um processo. O relacionamento eletrónico fica, desta forma, uniformizado e evita-se a dispersão por várias caixas de correio institucional.

- Agendamento: Pretende-se o desenvolvimento de um módulo de Gestão de Atendimento que ajude as diversas entidades do GRA a gerir de forma eficaz as suas interações com os cidadãos e/ou empresas e paralelamente fornecer a estes um suporte eficiente.
- Módulo de Gestão de Formulários: Pretende-se o desenvolvimento de um módulo gestor de Formulários que permita criar, gerir e processar formulários digitais de forma eficiente e intuitiva.
- Módulo de Estado de Processos: Pretende-se o desenvolvimento de um módulo de Estado de Processos, doravante designado por (PSR), que permitirá registar, gerir e manter o histórico do estado de um processo ou instância de processo ou interação.
- Deverá fornecer um conjunto de APIs que permitam o registo e a consulta da informação de estado de processos executadas em aplicações de negócio.

O Módulo de Gestão Interna deverá ser um componente modular, tipo widget da futura intranet do GRA. Deverá possuir uma interface visual e interativa com que o utilizador interno, funcionário da entidade da APR, irá interagir.

A arquitetura a seguir pelo Portal de Serviços da APR visa atender aos seguintes objetivos:

- Fornecer um Portal web centralizado para acesso aos diversos serviços das entidades da APR;
- Organizar os diversos componentes e serviços em módulos autónomos e reutilizável;
- Facilitar a integração com sistemas e APIs externos;
- Para gestão de fluxos;
- Garantir a segurança, confiabilidade, escalabilidade e disponibilidade.

A Portal de Serviços deverá incluir um chatboot recorrendo a mecanismos de Inteligência artificial e Machine Learning.

Deverão ser disponibilizadas aplicações móveis nativas iOS e Android para o cidadão e ou entidade.